



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ ПАРКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

от 30.04.2014

№ 165

посёлок Парковый

#### Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Порядок) (прилагается).

2. Заместителю главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района, начальнику общего отдела администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района обеспечить соблюдение Порядка.

3. Общему отделу администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (Лукиянова) обеспечить обнародование настоящего постановления в установленном порядке и размещение на официальном сайте администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района В.В.Лагода.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

А.И.Чоп

ПРИЛОЖЕНИЕ  
УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 30.04.2014 № 165

ПОРЯДОК  
работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия сотрудников администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее – сотрудники администрации) при организации рассмотрения обращений граждан, при обращении объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Устав Парковского сельского поселения Тихорецкого района;

постановление главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района от 9 февраля 2006 года № 4 «О регламенте администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района»;

постановление главы Парковского сельского поселения Тихорецкого

района от 25 декабря 2008 года № 181 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, либо уведомлением гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

#### 2.1.1. Местонахождение Администрации:

Почтовый адрес: 352104, Краснодарский край, Тихорецкий район, посёлок Парковый, улица Гагарина, д. 24.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее - администрация) осуществляется в приемные дни: понедельник, среда, пятница, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 часов.

Телефон горячей линии администрации для приема устных обращений: 8 (86196) 47-2-40.

Телефон заместителя главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района: 8 (86196) 47-2-74.

Адрес электронной почты администрации:  
parkov@list.ru

Официальный сайт администрации в информационной сети «Интернет»: park.tih.ru (далее - официальный сайт администрации, сеть «Интернет»).

#### 2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование граждан: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию; размещении информационных материалов на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется в администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы администрации (приложение № 1 к Порядку), графиков приема граждан должностными лицами администрации (приложение № 2 к Порядку) на официальном сайте администрации в сети «Интернет», на информационных стендах отдела по работе с обращениями граждан.

В администрации в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

при информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование отдела администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.



На информационных стендах администрации размещаются следующие материалы: тексты настоящего Порядка; Федерального закона, Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами администрации, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации.

## 2.2. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов, заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

## 2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.3.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный

срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов не позднее 30 дней.

2.3.3. Обращения Уполномоченного по правам человека, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней. Указанный срок продлевается по согласованию с Уполномоченным по правам человека в Краснодарском крае, порядке установленном статьей 18 Закона Краснодарского края от 4 июля 2000 года № 287-КЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Краснодарском крае».

2.3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава Парковского сельского поселения Тихорецкого района и (или) заместитель главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее – глава, заместитель главы,) давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем ответственным сотрудником администрации (далее- сотрудник администрации) уведомляется гражданин направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главе, заместителю главы, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения, заявителю направляется уведомление.

2.3.5. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Срок подготовки информации не продлевается.

2.3.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.7. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.8. Исполнители несут ответственность за несоблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.3.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник администрации.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе направленных в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином (его представителем), поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме в администрацию: [parkov@list.ru](mailto:parkov@list.ru), официальный сайт администрации: [park.tih.ru](http://park.tih.ru), обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения на имя главы, заместителя главы, поступающие в администрацию по почте, передаются специалисту общего отдела администрации (далее – общий отдел) в день поступления.

3.1.4. Специалист общего отдела принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем начальнику общего отдела, начальник общего отдела – главе, в его отсутствие заместителю главы и сообщает в отдел МВД по Тихорецкому району.

Проверенная корреспонденция передается специалисту общего отдела для регистрации и последующей передачи.

3.1.5. Специалистом общего отдела письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии приложенных документов или недостатке документов по описи составляется акт (приложения № 4, 5 к Порядку), а также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 6 к Порядку).

3.1.6. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Письменные обращения на имя главы, заместителя главы, доставленные в администрацию автором или его представителем, принимаются специалистом общего отдела. Обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса, возвращаются автору или его представителю для внесения



недостающих сведений. На копии обращения проставляется штампуведомление о поступлении обращения в Администрацию, с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

### 3.2.Регистрация обращений.

3.2.1.Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом общего отдела в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан.

На первой странице письма (не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте, ставится штамп для регистрации входящий документации, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

В день регистрации письменные обращения передаются на исполнение сотруднику администрации с заполнением регистрационно - контрольных карточек.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронной форме, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

3.2.2.Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.3.В регистрационно-контрольную карточку (приложение № 7 к Порядку) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля); если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

вид документа (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (предложение, заявление жалоба,);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

резолюция и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение.

3.2.4.При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого



заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, указанная на конверте. В карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив ООО «ТРУД-3», «коллектив МОУ СОШ № 18»).

3.2.5. Если автор (Петров) пересылает обращение через второе лицо (Иванов), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Петров, Иванов.

3.2.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала рассмотрения - регистрация письменного обращения в журнале регистрации обращений и оформление регистрационно-контрольной карточки.

3.3.2. Специалист общего отдела в день регистрации представляет обращение главе, (лицу, исполняющему обязанности главы) для принятия решения о рассмотрении обращения или направлении его на рассмотрение по компетенции. При рассмотрении обращения глава, (исполняющий обязанности главы) определяет исполнителей по обращению. После получения резолюции главы, (лица, исполняющего обязанности главы) обращение передается специалистом общего отдела на исполнение сотрудникам администрации.

3.3.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.5. Уведомления передаются в общий отдел администрации для отправки авторам обращений.

3.3.6. Уведомления по обращениям, поступившим по сети «Интернет», направляются специалистом общего отдела на электронный адрес, указанный в обращении. В случае отсутствия электронного адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на почтовый адрес, специалистом общего отдела, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

3.3.7. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает специалисту общего отдела

с мотивированной служебной запиской на имя главы, ( лица, исполняющего обязанности главы) давшего поручение.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста общего отдела.

3.3.8.Письменное обращение, возвращенное специалисту общего отдела как направленное не по компетенции, передается в общий отдел для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2 Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.9. В поручении главы, (лица, исполняющего обязанности главы) указывается: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, текст поручения, предписывающий действия, порядок исполнения. Поручение подписывается главой, (лицом, исполняющим его обязанности) и может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок исполнения поручения.

3.3.10.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.11.В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.12.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, глава, (лицо, исполняющее обязанности главы) вправе предложить оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 3.4.Рассмотрение обращений.

3.4.1.Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3.Должностное лицо (исполнитель) при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке

запрашивает дополнительные материалы, а также встречается с заявителем для уточнения сути обращения, при этом составляется акт посещения гражданина по обращению (приложение № 10 к Порядку).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой, заместителем главы рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются также на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались мотивированные письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, (лицо, исполняющее обязанности главы), на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы (лица исполняющего обязанности главы).

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.



### 3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ и делается отметка «для уведомления других заявителей».

3.5.5. Обращение и проект ответа возвращаются главой (лицом, исполняющим обязанности главы) исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой (лицом, исполняющим обязанности главы).

3.5.6. Оригиналы документов возвращаются специалистом общего отдела автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.7. Ответы заявителям подписываются главой (лицом, исполняющим обязанности главы).

3.5.8. Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Тихорецкий район по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой (лицом, исполняющим обязанности главы).

3.5.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Петровой В.А. - для сообщения всем заявителям, или Петровой В.А. - для информирования заинтересованных лиц, или Петровой В.А. и другим). По требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.10. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

3.5.11. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации муниципального образования Тихорецкий район по их поручениям рассмотрены».

3.5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.13. Исполнители несут установленную законом ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.14. При согласии главы, (лица, исполняющего обязанности главы) с проектом ответа, проект подписывается, материалы рассмотрения обращения списываются «в дело». Глава, (лицо, исполняющее обязанности главы) может принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.15. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.16. Специалистом общего отдела в контрольно-регистрационную карточку вносятся записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (дата ответа, результат рассмотрения, примечания о взятии на дополнительный контроль.).

3.5.17. Срок регистрации и отправки ответа не может превышать 1 дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефонам «горячей линии» администрации (далее - телефон «горячей линии»).

3.6.1. Основание для начала рассмотрения - поступление звонка на телефон «горячей линии».

3.6.2. Звонки, поступающие на телефон «горячей линии», принимаются специалистом общего отдела и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии» (приложение № 9 к Порядку), с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона заявителя.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

3.6.4. Специалисты общего отдела, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан, предоставляют адреса и телефоны сотрудников администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных заявителем вопросов, а также другие разъяснения по вопросам, связанным с порядком и сроками рассмотрения обращения.

3.6.5. По вопросу личного приема граждан главой, заместителем главы, специалист общего отдела предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.6. Если в ходе разговора с заявителем по телефону «горячей линии» специалист отдела установит, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю специалист предлагает направить в администрацию письменное обращение.

3.7. Организация и проведение личного приема граждан.

3.7.1. Основанием для начала проведения личного приема является обращение гражданина в администрацию.

3.7.2. Граждан осуществляется специалистами общего отдела в приемные дни: понедельник, среда, пятница с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут (кроме выходных и праздничных дней).

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, оборудуются в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.7.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6. Места для приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.7.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.7.8. Организацию личного приема граждан в администрации осуществляют специалисты общего отдела.

3.7.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.7.10. При приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.7.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан (приложение № 8 к Порядку) (далее - карточка личного приема).

3.7.12. Специалист отдела, осуществляющий прием, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поставленный вопрос. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов специалистом общего отдела приглашается сотрудник администрации.

3.7.13. Во время приема Заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»),



которое регистрируется и рассматривается в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 настоящего Порядка.

3.7.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, которое подписывается заместителем главы и направляется специалистом общего отдела исполнителю.

3.7.15. Специалистом общего отдела на личный прием к главе, заместителю главы, оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.16. Личный прием граждан осуществляется главой, заместителем главы, а также начальником общего отдела при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.17. График приема граждан должностными лицами администрации ежегодно утверждается главой. Размещается на информационном стенде в холле администрации, на официальном сайте Администрации.

3.7.18. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются главе, заместителю главы для ознакомления и выработки проекта решения по поставленным заявителями вопросам.

3.7.19. По окончании приема глава, заместитель главы доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, какому должностному лицу администрации поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.7.20. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.21. Глава, заместитель главы ведущий прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.7.22. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом общего отдела на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.7.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о таком поведении гражданина заносится в карточку личного приема.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе администрации.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений авторами по их рассмотрению передаются специалисту общего отдела для списания «в дело».

3.8.3. Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

регистрационно-контрольная карточка;

письменное обращение, приложения к нему (при наличии), в том числе акты;

поручение по рассмотрению обращения;

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (в случае её проведения);

копия ответа автору, а также копия уведомления автору о том, что срок его обращения продлевается, информация о продлении срока рассмотрения (при наличии).

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации.

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном в администрации порядке.

#### 4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы, заместителя главы, осуществляется специалистом общего отдела.

4.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

4.3.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой, заместителем главы.

4.3.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения имеющие общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется в целях устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

4.3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется специалистом общего отдела.

4.3.4. Обращения, поступающие из администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края, администрации муниципального образования Тихорецкий район ставятся на контроль по поручению главы, заместителя главы, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из указанных органов.

4.3.5. Если в ответе администрации указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.4. Ответственность исполнителей по работе с обращениями граждан устанавливается в должностных инструкциях. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

4.4.1. При уходе в отпуск специалист отдела передает все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности специалист отдела сдает все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.4.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.4.4. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.4.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой (лицом, исполняющим обязанности главы) на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.4.6. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.4.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом общего отдела проверок соблюдения и исполнения нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.4.8. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы, заместителя главы. В поручении могут устанавливаться методы



повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.4.9. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

4.4.11. За действия (бездействие), осуществляемые в ходе рассмотрения обращений должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В. Лукьянова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

РЕЖИМ

работы администрации Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

Ежедневно с 8.00 до 12.00 час., с 13.00. до 17.00 час.

Прием граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района Гагарина ул., 24, посёлок Парковый, Тихорецкий район) осуществляется в приемные дни: понедельник, среда, пятница, кроме выходных и праздничных дней: понедельник-четверг с 8.00 до 12.00 часов.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:  
8(861-96)47-2-40.

Телефон «горячей линии» администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района: 8(86196)47-2-40.

Телефон заместителя главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района: 8 (861-96) 47-2-74.

Официальный сайт администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района: [park.tih.ru](http://park.tih.ru)

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В.Лукьянова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

ГРАФИК  
приема граждан должностными лицами администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

№ п/п	Должность	День недели, время, телефон
1.	Глава Парковского сельского поселения каб. № 5/3	еженедельно понедельник, пятница 8.00 - 12.00 час. тел: 47-2-40
2.	Заместитель главы Парковского сельского поселения	еженедельно понедельник, среда, пятница 8.00 – 12.00 час. тел. 47-2-74
3.	Начальник общего отдела администрации	еженедельно понедельник, среда, пятница 8.00 – 12.00 час. тел. 47-2-40

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В.Лукиянова



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

Главе (заместителю главы)  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

\_\_\_\_\_  
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу  
дать разрешение прекратить переписку с заявителем \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых  
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1) \_\_\_\_\_  
(дата, номер)

2) \_\_\_\_\_  
(дата, номер)

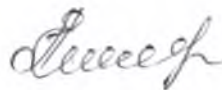
3) \_\_\_\_\_  
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

Должность \_\_\_\_\_ (подпись), (инициалы; фамилия)

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В.Лукьянова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

АКТ № \_\_\_\_\_  
об отсутствии письменных вложений в заказных  
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)  
составлен настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

в администрацию Парковского сельского поселения Тихорецкого района  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

проживающих по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий  
акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_  
подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
подпись, дата. Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В.Лукьянова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

АКТ № \_\_\_\_\_  
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с  
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_ г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)  
составлен настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)  
в администрацию Парковского сельского поселения Тихорецкого района  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_,  
проживающих по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных  
автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_

подпись, дата, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись, дата, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись, дата, инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В.Лукьянова



ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

АКТ № \_\_\_\_\_  
о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в  
письмах с объявленной ценностью  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)  
составлен настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Парковского сельского поселения Тихорецкого района  
поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_,

проживающих по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены документы, а именно: \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_ подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись, дата. Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



Е.В.Лукьянова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество посетителя)  
Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ л. \_\_\_\_\_

Автор, дата, индекс сопровод. письма \_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

(обратная сторона РКК)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

Е.В. Лукьянова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в администрации Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

(обратная сторона РКК)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Начальник общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

Е.В. Лукьянова