

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАРКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 24.03.2021

№ 50

пос. Парковый

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

В целях утверждения Порядка работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района и на основании 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 (приложение).

2. Признать утратившими силу постановления администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района:

от 30 апреля 2014 года № 165 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района»;

от 26 октября 2017 г. № 215 «О внесении изменений в постановление администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района от 30 апреля 2014 года № 165 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района».

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

4. Контроль выполнения настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

 Н.Н. Агеев

Приложение

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 21.03.2001 № 50

## 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 в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее – Администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в Администрации обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

### 2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений.

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес,

по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.3. В соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1. Обращение может быть доставлено в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте администрации <http://admparkovskoe.ru>.

2.2.2. Обращения, поступающие в Администрацию по почте, принимаются специалистом общего отдела администрации (далее – ответственный специалист) в день поступления.

2.2.3. Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, 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) незамедлительно сообщает о нем главе Парковского сельского поселения Тихорецкого района, или в период его временного отсутствия заместителю главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района район (далее – глава, заместитель главы) и по его поручению сообщает в отдел МВД России по Тихорецкому району.

2.2.4. Специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии документов, указанных в письменном обращении в качестве приложения, или их недостатке составляется акт. Также

составляется акт на обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.5.К тексту обращения прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

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

2.2.7.Обращение, доставленное в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, не содержащее фамилии гражданина или почтового адреса, возвращаются гражданину или его представителю для внесения недостающих сведений.

### 2.3.Регистрация обращений.

2.3.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, в течение трех календарных дней с даты их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, передает зарегистрированные обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан в Администрации (далее - специалист ответственный за работу с обращениями граждан) в день регистрации.

Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан»). На первой странице текста обращения проставляется штамп, указывается дата и номер.

2.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных граждан, направивших письменные обращения, обращения в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.3.В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

телефон (при наличии);

вид обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность и другое);

отправитель, направивший обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть; признак обращения (первичное, повторное, неоднократное);

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями;

проект резолюции и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

скан-образы обращений граждан прикрепляются в поле «вложение».

2.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в электронную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане 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, из которой они поступили («коллектив ООО «Родина», «коллектив МБОУ СОШ № 28»).

2.3.5. Если гражданин (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Сидоров), указывая его адрес и не указывая своего, в графе «Ф.И.О.» указывается две фамилии: «Иванов, Сидоров».

2.3.6. Если гражданин не указал своей фамилии, то в электронную карточку вносится запись «Без подписи».

2.3.7. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Администрации гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются администрацией, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.4.3. Запрошенные Уполномоченным по правам человека материалы, документы, объяснения или иная информация, связанная с рассмотрением обращений граждан, должны быть направлены ему не позднее чем в 15-дневный срок с момента получения запроса. При необходимости указанный

срок может быть продлен главой, его заместителем по согласованию с Уполномоченным по правам человека.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона глава, заместитель главы, давший поручение по рассмотрению обращения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем отделом администрации уведомляется гражданин, направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главе, заместителю главы ответственным специалистом, на рассмотрении которого находится рассмотрение обращения, представляется служебная записка с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.5. Специалисты администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района (далее - исполнители) по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Исполнение запроса осуществляет специалист Администрации, получивший поручение главы.

2.4.6. Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному в администрацию обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.7. 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.

2.4.8. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4.9. Специалист администрации, ответственный за рассмотрение обращений, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1. Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан в день регистрации обращения представляет его на резолюцию главе или его заместителю для принятия решения о порядке рассмотрения обращения или направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

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

2.5.3. Обращения с поручениями по их рассмотрению передаются для дальнейшей обработки и направления на исполнение специалистам администрации согласно поручению по рассмотрению обращения.

2.5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.5.5. 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 гражданина о направлении ответа на почтовый адрес, специалистом общего отдела ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

2.5.6. В случае если вопрос, поставленный в обращении, относится к компетенции другого специалиста Администрации, не указанного в поручении по рассмотрению обращения, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту отдела, ответственному за работу с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя главы, заместителя главы, давшего поручение по рассмотрению, в которой указывается должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### 2.6. Рассмотрение обращений.

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный пометкой «свод» или указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается проект ответа гражданину, при необходимости - информация о результатах рассмотрения обращения. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с гражданином для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием гражданина, с использованием средств фото- и видеofиксации).

2.6.4. 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. Обращения одного и того же гражданина и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой, заместителем главы рассматриваются, как обычные обращения по существу поднимаемых гражданином проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Гражданин уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем. Если в обращении не указана проблема, то гражданину направляется информация с



разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.6.7.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 в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.8.В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона 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.

2.6.9.В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.10.В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона администрация при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.11. В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.12.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместитель главы на основании служебной записки специалиста администрации, 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 администрацию или одному и тому же должностному лицу

администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с частью 5.1 статьи 11 Федерального закона в случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7. Ответы на обращения.

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям объективности, всесторонности, своевременности.

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

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

2.7.4. Ответ на коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину сопроводительным письмом.

2.7.6. Ответы гражданам, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации по контрольному обращению (с документами и материалами), необходимыми для рассмотрения обращения, подписываются главой или по его поручению заместителем главы.

2.7.7. Проект ответа на обращение предоставляется специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.7.8. При ознакомлении с проектом ответа на обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется:

проверка соблюдения сроков и полноты рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка проекта ответа на обращение и документов (материалов) необходимых для рассмотрения обращения;

анализ содержания проекта ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы гражданина;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов гражданина; проверка наличия ссылок на нормативные правовые акты.

2.7.9. По результатам проверки проекта ответа на обращение и предоставленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка всесторонности, объективности, своевременности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений.

2.7.10. Обращение и проект ответа возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения главой, заместителем главы, если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпунктах 2.7.8, 2.7.9. пункта 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

2.7.11. В соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.12. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в СЭД «Обращения граждан» вносится информация о результатах рассмотрения обращений.

2.7.13. Срок регистрации и отправки ответа гражданину не может превышать 1 рабочего дня со дня подписания ответа главой.

### 3. Порядок работы с обращениями, поступившими в ходе личного приема

#### 3.1. Организация личного приема в администрации.

3.1.1. Прием граждан осуществляется специалистами администрации в приемные дни: понедельник, среда, пятница с 8.00 часов до 12.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации от 30 мая 2003 года № 107 и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

3.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Граждане обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.5. Места для проведения личного 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.

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

3.1.7. В соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.8. На основании части 2 статьи 13 Федерального закона при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в которую также вносятся: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес. По окончании приема карточка личного приема регистрируется в СЭД «Обращения граждан».

3.1.10. В соответствии с частью 4 статьи 13 Федерального закона письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.11. Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, ведущий прием, дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных специалистов администрации, специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан в день обращения приглашает специалиста администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного гражданином вопроса.

3.1.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком.

3.2. Организация личных приемов граждан главой и его заместителем.

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой, заместителем главы, в том числе с приглашением специалистов администрации, относящимся к их компетенции осуществляется в соответствии с графиком (приложение № 1 к настоящему Порядку).

3.2.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, главой, заместителем главы, специалистом Администрации с согласия гражданина ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.4. На основании части 6 статьи 13 Федерального закона в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.5. После регистрации карточки личного приема специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в СЭД «Обращения граждан» карточка направляется на исполнение, согласно поручению по рассмотрению устного обращения.

#### 4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии» специалиста администрации, ответственного за работу с обращениями граждан

4.1. Работа с сообщениями, поступающими по телефону «горячей линии» администрации (далее - телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Сообщения, поступающие по телефону «горячей линии», принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан и регистрируются в СЭД «Обращения граждан».

4.3. Информация о персональных данных граждан, от которых поступило сообщение по телефону «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

При обращении по телефону «горячей линии» гражданин должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому

должен быть направлен письменный ответ и содержание вопроса. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не рассматривается.

4.4. Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляющий прием сообщения:

уточняет содержание вопроса, фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, при согласии гражданина - номер его телефона;

предоставляет телефоны специалистов администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного гражданином вопроса;

предлагает направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа;

разъясняет порядок и сроки рассмотрения обращения.

4.5. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в СЭД «Обращения граждан» оформляется электронная карточка, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, содержание сообщения.

4.6. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан, принявший сообщение представляет его на резолюцию главе, заместителю главы для принятия решения о порядке рассмотрения сообщения.

4.7. Сообщение с поручением по его рассмотрению передается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан на исполнение специалисту администрации согласно поручению по рассмотрению сообщения.

4.8. Срок рассмотрения сообщений не должен превышать 30 дней.

4.9. Обращения, поступившие при проведении «горячих линий», «прямых эфиров», выездных приемов граждан главой, его заместителем рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, 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.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.3. 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.

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

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых содержится информация 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 специалистов администрации Парковского сельского поселения, получения материалов для аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

5.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Парковского сельского поселения, осуществляется специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.7. Обращения, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Парковского Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, ставятся на контроль по поручению главы, его заместителя.

5.8. Если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного времени, обращение остается на контроле.

5.9. Специалисты администрации несут установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

5.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка.

5.11. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

5.12. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб граждан на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан нарушений в ходе текущего контроля.

5.13. Проект решения о проведении внеплановой проверки подготавливается начальником общего отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан в форме распоряжения и представляется главе, его заместителю для принятия решения.

5.14. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием гражданина либо в устной беседе с гражданином по телефону.

5.15. В случае установления в результате проверки недостоверности содержащейся в ответе информации, обращение направляется на повторное рассмотрение поручением главы, заместителя главы. В поручении указывается порядок повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием гражданина (граждан).

5.16. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.17. Граждане вправе направить в Администрацию предложения по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы о нарушениях должностными лицами администрации настоящего Порядка.

5.18. За неисполнение, ненадлежащее исполнение законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка должностные лица и муниципальные служащие администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

6.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет информирование граждан: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта администрации, адресе электронной почты администрации; о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; 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.

6.2. 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 16:00 часов, в понедельник 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» для приема устных обращений: 8 (86196) 47-2-40.

Телефон заместителя специалиста администрации ответственного за работу с обращениями граждан:

8 (86196) 47-2-40.

Адрес электронной почты администрации: parkov@list.ru

Официальный сайт администрации в информационной сети «Интернет»: <http://admparkovskoe.ru> (далее - официальный сайт администрации, сеть «Интернет»).

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, в том числе с использованием телефонной связи и информационных систем; 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, графиков приема граждан должностными лицами администрации на официальном сайте администрации в сети «Интернет», на информационном стенде администрации).

В администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации, специалиста администрации, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан 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.

На информационном стенде отдела по работе с обращениями граждан размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты

федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, 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.

## 7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в администрацию хранятся в у специалиста администрации, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений исполнителями передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

7.3. Рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

поручение по рассмотрению обращения;  
письменное обращение (карточка личного приема), приложения (при наличии);

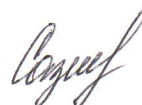
запросы, необходимые для рассмотрения обращения и ответы на них;  
материалы проверки по обращению (в случае её проведения);  
информация о результатах рассмотрения обращения;  
копия ответа гражданину, информация о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

акты по рассмотрению обращения (при наличии);  
фотоматериалы (при наличии)

7.4. Документы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации обращений.

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

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



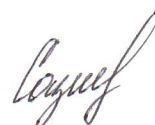
А.В. Сазонова

Приложение № 1  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
утвержденному постановлением  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 22.03.2011 № 50

ГРАФИК  
приема граждан в администрации Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района

№ п/п	Должность	День недели, время
1.	Глава Парковского сельского поселения Тихорецкого района	понедельник, пятница 08.00 - 12.00 ч., тел: 47-5-47
2.	Заместитель главы Парковского сельского поселения Тихорецкого района	понедельник, среда, пятница 08.00 - 12.00 ч., тел. 47-2-74
3.	Начальник общего отдела администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района	понедельник, среда, пятница 08.00 - 12.00 ч., тел. 47-2-40
4.	Ведущий специалист общего отдела администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района	понедельник, среда, пятница 08.00 - 12.00 ч., тел. 47-1-39
4.	Специалист I категории общего отдела администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района	понедельник, среда, пятница 08.00 - 12.00 ч., тел. 47-2-40, 47-1-39,
5.	Специалист I категории администрации Парковского сельского поселения Тихорецкого района	понедельник, среда, пятница 08.00 - 12.00 ч., Вторник, четверг с 13.00 до 16.00 тел. 47-1-28

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



А.В. Сазонова

Приложение № 2  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
утвержденному постановлением  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 22.03.2011 № 50

Главе Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района  
(заместителю главы  
Парковского сельского  
поселения Тихорецкого района)

Служебная записка  
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 гражданином

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

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

1) \_\_\_\_\_

(дата, номер)

2) \_\_\_\_\_

(дата, номер)

3) \_\_\_\_\_

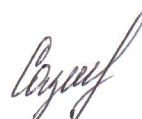
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на л., в экз.

Должность (подпись), (инициалы; фамилия)

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



А.В. Сазонова

Приложение № 3  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
утвержденному постановлением  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 22.03.2021. № 50

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

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



А.В. Сазонова

Приложение № 4  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
утвержденному постановлением  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 22.03.2011. № 50

АКТ № \_\_\_\_

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах  
в уведомлениях 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 обнаружена недостача документов, перечисленных  
автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_

подпись, дата, инициалы, фамилия

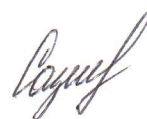
\_\_\_\_\_

подпись, дата, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_

подпись, дата, инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



А.В. Сазонова

Приложение № 5  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
утвержденному постановлением  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 22.03.2021 № 50

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)

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



А.В. Сазонова

Приложение № 6  
к Порядку работы с обращениями  
граждан в администрации  
утвержденному постановлением  
постановлением администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 22.03.2011 № 50

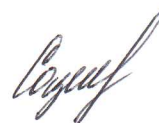
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА  
№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
Адрес, телефон \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_  
Содержание вопроса \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_  
Резолюция \_\_\_\_\_  
Срок исполнения \_\_\_\_\_  
Автор резолюции \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

(обратная сторона РКК)  
Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_  
Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

Исполняющий обязанности  
начальника общего отдела администрации  
Парковского сельского поселения  
Тихорецкого района



А.В. Сазонова