Приложение к постановлению

администрации Вольненского

сельского поселения

Успенского района

от 03.03.2014 г. № 53

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации

Вольненского сельского поселения Успенского района

1. Общие положения

## Порядок работы с обращениями граждан в администрации Вольненского сельского поселения Успенского 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 администрации муниципального образования Успенский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

* 1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:
* Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);
* Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);
* Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);
* Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31(1 часть), ст. 3451);
* Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);
* Устав Вольненского сельского поселения Успенского района;
* постановление администрации Вольненского сельского поселения Успенского района от 25 октября 2010 года № 143 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района»
* постановление администрации муниципального образования Успенский район от 02 августа 2007 года № 30 «Об утверждении регламента администрации Вольненского сельского поселения Успенского района».
	1. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. Порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

1. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Вольненского сельского поселения Успенского района:

Почтовый адрес: 352462, с. Вольное, ул. Краснодарская, дом 2.

Режим работы: понедельник – пятница ­­– с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района (с. Вольное, ул. Краснодарская, дом 2) осуществляется вторник, четверг, кроме праздничных дней, с 9:00 ч. до 13:00 ч.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-406-91-43.

Справочный телефон приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района (далее – приемная): 8(861)-406-91-43.

Телефон заведующего приемной: 8(861)-406-91-43.

Адрес электронной почты приемной: volnadm@mail.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Заведующий приемной ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей:

о местонахождении и графике работы администрации Вольненского сельского поселения Успенского района;

* о справочных телефонах и почтовых адресах;
* об адресе электронной почты приемной;
* о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений;
* о порядке, форме и месте размещения информации в печатных 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 Вольненского сельского поселения Успенского района осуществляется при:

* непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в приемную администрации Вольненского сельского поселения Успенского района;

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в приемную администрации Вольненского сельского поселения Успенского района, в том числе с использованием телефонной связи; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, (приложение № 1), графиков личного приема граждан (приложение № 2), на информационных стендах.

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 фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; графики приема граждан должностными лицами администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

* наименование государственного органа 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 случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

2.4.4. 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.

2.4.5. 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.

2.4.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района письменного обращения.

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

3.1.3. Обращения на имя главы Вольненского сельского поселения Успенского района, поступающие в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района по почте, передаются под роспись специалистам администрации в день поступления.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются заведующим приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.1.7. Письменные обращения на имя главы Вольненского сельского поселения Успенского района, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются заведующим приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В журнал регистрации обращений граждан вносятся:

* регистрационный номер;
* дата регистрации;
* 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»;
* указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Муниципального образования Успенский район от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
* краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
* фамилия сотрудника администрации, которому обращение направляется на рассмотрение;
* срок рассмотрения обращения и дата фактического рассмотрения обращения;
* результат рассмотрения обращения (удовлетворено, разъяснено, отказано).

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистрации вносится отметка «коллективное».

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

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнале регистрации вносится запись «без подписи».

3.2.8. 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 как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в журнале.

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

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Вольненского сельского поселения Успенского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются Вольненского сельского поселения Успенского района, его заместителями а также руководителя структурных подразделений.

3.3.4. В администрации Вольненского сельского поселения Успенского района непосредственные исполнители определяются главой Вольненского сельского поселения Успенского района.

Поручение главы должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись главы. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

3.3.10. 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.

3.3.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено 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, отмеченное в поручении пометкой «свод», 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. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

* в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;
* создает комиссию либо рабочую группу для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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 могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

3.4.6. 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.

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица администрации Вольненского сельского поселения Успенского района, рассматривающие обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) 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 орган государственной власти, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.4.8. 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 должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, 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 ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены 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 Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных, краевых и муниципальных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Вольненского сельского поселения Успенского района, его заместителем либо должностными лицами, которым поручено рассмотрение.

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

3.5.13. 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, по их поручениям рассмотрены».

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

3.5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.18. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы Вольненского сельского поселения, списываются «в дело» главой поселения.

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района 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.

3.5.20. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.6.2. Прием посетителей в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района осуществляется ежедневно с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме субботы, воскресения и праздничных дней.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

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

3.6.6. 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.

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

3.6.8. Организацию личного приема граждан в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района осуществляет приемная администрации Вольненского сельского поселения Успенского района

3.6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

3.6.10. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации обращений по личному приему.

3.6.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации.

3.6.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое регистрируется в журнале регистрации письменных обращений и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 7), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Вольненского сельского поселения Успенского района и направляется исполнителю.

3.6.15. Заведующим приемной администрации Вольненского сельского поселения оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.6.16. Личный прием граждан осуществляется главой Вольненского сельского поселения, его заместителем, а также должностными лицами администрации Вольненского сельского поселения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.17. График приема граждан должностными лицами администрации Вольненского сельского поселения ежегодно утверждается главой Вольненского сельского поселения и размещается в холле администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.6.18. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.6.20. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.22. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) заведующим приемной направляется на исполнение.

3.6.24. Должностные лица администрации Вольненского сельского поселения проводят выездные приемы граждан в населенные пункты Вольненского сельского поселения в соответствии с графиком, утвержденным главой Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Вольненского сельского поселения Успенского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

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

* информация о результатах рассмотрения обращения;
* материалы проверки по обращению (если она проводилась);
* копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
* поручение по рассмотрению обращения;
* письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 4, 5).

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном 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.

4.1.2. В администрации Вольненского сельского поселения Успенского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Вольненского сельского поселения Успенского района, осуществляется приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

4.2. 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.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района принимается главой Вольненского сельского поселения Успенского района.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Краснодарского края, исполнительных - распорядительных органов местного самоуправления в Краснодарском крае, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Вольненского сельского поселения Успенского района, осуществляется приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района.

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района из федеральных и краевых органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.6. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.3. Ответственность заведующего приемной администрации Вольненского сельского поселения Успенского района закрепляется в ее должностном регламенте. Заведующий приемной администрации несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у нее на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

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

4.3.3. Проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.4. Решение о проведении проверки принимается главой Вольненского сельского поселения Успенского района на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.5. 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.

4.3.6.Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.7. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Вольненского сельского поселения Успенского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Вольненского сельского поселения Успенского района 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.