**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**администрации успенского сельского поселения**

**Белоглинского района**

от 07.02.2018 № 18

ст-ца Успенская

|  |
| --- |
| **О внесении изменений в постановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 01 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района»** |

# В целях исполнения Федерального закона от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п о с т а н о в л я ю:

1. Внести изменения в постановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 01 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района», изложив приложение к постановлению в новой редакции (прилагается).

2. Постановления администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 25 сентября 2014 года № 135 «О внесении изменений впостановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 01 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района», от 30 апреля 2015 года № 65 «О внесении изменений впостановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 01 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района», от 24 декабря 2015 года № 180 «О внесении изменений впостановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 01 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского

поселения Белоглинского района» признать утратившими силу.

3. Главному специалисту администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района О.П.Михеевой опубликовать в средствах массовой информации Белоглинского района и разместить на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в сети «Интернет» настоящее постановление.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

 постановлением администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района

от 07.02.2018 № 18

**Порядок**

**работы с обращениями граждан в администрации**

**Успенского сельского поселения Белоглинского района**

1.Сфера применения настоящего Порядка рассмотрения

обращений граждан

Порядок работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского 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 Успенского сельского поселения Белоглинского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти 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 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 Успенского сельского поселения Белоглинского района;

 постановлением администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 30 декабря 2010 года № 141 «О Регламенте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района»;

постановлением главы муниципального образования Белоглинский район от 11 марта 2005 года № 90 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Белоглинский район».

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявители).

2. Информирование о Порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Местонахождение администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района:

Почтовый адрес: 353056, Краснодарский край Белоглинский район станица Успенская, Краснопартизанская ул., д. 108.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района (Краснопартизанская ул., 108, ст-ца Успенская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон «Горячий линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: 8(86154)-9-22-31.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86154)-9-22-31.

Адрес электронной почты администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: adm-usp@mail.ru.

Официальный сайтУспенского сельского поселения Белоглинского района в информационно – телекоммуникационной сети интернет: www.admuspenskoesp.ru.

2.2. Порядок, форма и место размещения информации о Порядке рассмотрения обращений граждан.

Основными требованиями к порядку информирования граждан о Порядке рассмотрения обращений граждан являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

Информация предоставляется:

на информационном стенде в холле администрации;

на официальном сайте Успенского сельского поселения Белоглинского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

На официальном сайте и информационном стенде администрации размещается следующая информация о Порядке рассмотрения обращений граждан:

текст настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан;

тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

график приема граждан главой и должностными лицами администрации.

2.3. Способы получения информации заявителями о Порядке рассмотрения обращений граждан.

 Информирование граждан о Порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию;

- размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте Успенского сельского поселения Белоглинского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, 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 Успенского сельского поселения Белоглинского района (приложение № 1), графика личного приема граждан (приложение № 2) на официальном сайте Успенского сельского поселения Белоглинского района в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

При информировании о Порядке рассмотрения обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

3. Право граждан на обращение в администрацию

3.1. Заявители могут обращаться в администрацию лично (или через законного представителя) при посещении, а также направлять как индивидуальные, так и коллективные обращения по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе на официальный сайт Успенского сельского поселения Белоглинского района в информационно – телекоммуникационной сети интернет (www.admuspenskoesp.ru).

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Успенского сельского поселения Белоглинского района ([www.admuspenskoesp.ru](http://www.admuspenskoesp.ru)) обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.2. Заявитель имеет право устно или письменно обращаться в администрацию.

Виды обращений могут быть следующие:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан.

3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.5. При рассмотрении обращения администрацией Успенского сельского поселения Белоглинского района граждане имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#sub_11) Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#sub_1151) Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению

4.1. 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.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения специалистом до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

5.2. 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.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления глава Успенского сельского поселения Белоглинского района, 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 непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Успенского сельского поселения Белоглинского района, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

5.4. 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.

5.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), 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.

5.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

5.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

5.8. Письменные обращения, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.9.

5.9. Письменные обращения, поступившие высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течении 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

6. Требования к помещениям администрации, в которых организована работа по приему и рассмотрению обращений граждан

6.1. Помещения администрации, в которых организована работа с обращениями 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».

6.2. Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме.

6.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, системой кондиционирования воздуха. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

6.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений.

7. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

7.1. Порядок рассмотрения обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;

регистрация обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

контроль за рассмотрением обращений;

ответы на обращения;

хранение материалов рассмотрения обращений граждан;

организация личного приема граждан.

 7.2. Прием и первичная обработка обращений граждан,

поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

7.2.1. Основание для начала административной процедуры - поступление обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение) в администрацию.

7.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

7.2.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

в случае отсутствия текста письма к конверту подкалывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет»;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 3-5). Указанные акты хранятся у специалиста администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

7.2.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

7.2.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

7.3. Регистрация обращений

7.3.1. Все поступающие в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе KANZV 6 «Служебная переписка» в течение 3 дней с даты их поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

7.3.3. На лицевой стороне первого листа письма (кроме левого верхнего угла письма) проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и порядкового номера.

7.3.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

указывается, откуда поступило обращение (из администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

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

отметка о контроле.

7.3.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную карточку вносится запись «без подписи».

7.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную 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, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное».

7.3.7. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

7.3.8. 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.

7.3.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главы Успенского сельского поселения Белоглинского района.

7.4. Направление обращений на рассмотрение

7.4.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения в автоматизированной системе.

7.4.2. Зарегистрированное обращение передается главе Успенского сельского поселения Белоглинского района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.4.3. Ознакомившись с обращением гражданина, глава дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

7.4.4. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.4.5. Зарегистрированные обращения с резолюциями специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, передает исполнителям под роспись.

7.4.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

7.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа или должностного лица, 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.

7.4.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

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

7.4.10. 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.

7.4.11. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

7.4.12. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти 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.

7.4.13. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5. Рассмотрение обращений

7.5.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

7.5.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное первым или отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти 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 необходимости ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

7.5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов предварительного следствия;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

7.5.4. 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. Как правило, 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 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.

7.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Успенского сельского поселения Белоглинского района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

7.5.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.

7.5.7. 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 рассмотрения обращений граждан.

7.5.8. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Успенского сельского поселения Белоглинского района на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Успенского сельского поселения Белоглинского района.

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

7.5.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.

7.5.11. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

7.5.12. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона№ 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных 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.

7.6. Контроль за рассмотрением обращений

7.6.1. 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.

7.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор 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.

7.6.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается главой Успенского сельского поселения Белоглинского района.

7.6.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное, политическое значение.

7.6.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения.

7.6.6. Подлинники обращений граждан в администрацию Краснодарского края, Законодательное Собрание Краснодарского края возвращаются только при наличии специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, Законодательном Собрании Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В администрации поселения хранятся их копии.

7.6.7. Если в ответе, поступившем к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, от исполнителя, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

7.6.8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.7. Ответы на обращения

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

7.7.2. 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.

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

7.7.4. 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 Успенского сельского поселения Белоглинского района.

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

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

7.7.6. Ответы заявителям подписываются главой Успенского сельского поселения Белоглинского района.

7.7.7. 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 другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

7.7.8. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен 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.

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

7.7.10. 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 № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в сети «Интернет.

7.7.11. 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.

7.7.12. В ответе на дубликатные обращения 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».

7.7.13. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа копия ответа заявителю передается специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, специалист делает отметку об исполнении документа в автоматизированной программе.

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

7.7.15. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

7.7.16. После регистрации ответ отправляется заявителю специалистом, рассматривавшим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.7.17. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

7.8. Хранение материалов рассмотрения

обращений граждан

7.8.1. Обращения и информация о результатах рассмотрения хранятся у специалиста ответственного за работу с обращениями граждан.

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

7.9. Организация личного приема граждан

7.9.1. Прием посетителей в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляется ежедневно с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней.

 7.9.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он вправе по договоренности направить заявителя на прием к специалистам администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

7.9.3. Личный прием граждан осуществляется главой Успенского сельского поселения Белоглинского района.

7.9.4. График приема граждан администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района утверждается настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан и размещается на информационном стенде, официальном сайте Успенского сельского поселения Белоглинского района.

7.9.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (приложение № 7).

7.9.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.9.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.9.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

7.9.9. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу и подготовка письменного ответа гражданину.

7.10. Организация рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации

7.10.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района (далее – «горячая линия»).

7.10.2. Устные обращения, поступающие на телефон «Горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района принимаются специалистом ответственным за работу с обращениями и обрабатываются с использованием средств программного обеспечения в день поступления.

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

7.10.4. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии», аналогичны порядку регистрации и учета устных обращений граждан.

7.10.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в день поступления обращения по телефону «горячей линии» оформляют учетную карточку и передает ее главе Успенского сельского поселения Белоглинского района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.10.6. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», на рассмотрение, а также порядок рассмотрения, контроля за соблюдением сроков рассмотрения, подготовки ответов и архивного хранения осуществляются в соответствии с п.п. 7.5-7.7 настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан.

7.10.7. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

8. Анализ и обобщение вопросов обращений

8.1. Аналитическая работа в администрации ведется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

 проводит ежемесячный и ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в администрацию;

ежеквартально готовит и анализируют статистические материалы по обращениям граждан на основе форм автоматизированной системы;

накапливает и систематизирует материалы по обращениям граждан;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовит предложения по их рассылке;

8.3. Специалистом ответственным за работу с обращениями граждан:

ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в администрацию муниципального образования сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию (по установленной форме).

9. Формы контроля за соблюдением Порядка рассмотрения

обращений граждан

 9.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

9.2. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан.

9.3. Если для рассмотрения жалобы по существу в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района недостаточно предоставленной информации, проводится выездная проверка, либо организуется встреча с заявителем.

 9.4. По итогам проверки составляется акт.

 В акте указывается:

- дата проведения проверки;

- состав комиссии;

- цель проверки;

- результаты проверки;

- выводы (предложения).

 9.5. При выявлении в ходе проверки нарушений прав и законных интересов заявителей, противоправных решений, действий или бездействия ответственных должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, виновные должностные лица несут ответственность за выполнение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с нормами действующего законодательства.

10. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения

и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающих обращение

 10.1. Заявители имеют право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка рассмотрения обращений граждан, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Успенского сельского поселения Белоглинского района.

10.3. Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

10.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

Приложение № 1

к порядку работы с

обращениями граждан в

администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района

Информация

о почтовом адресе, адресе электронной почты, адресе сайта в сети «Интернет», справочных телефонах, телефоне «горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, факсе, режиме работы администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района

Почтовый адрес администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: Краснопартизанская ул., д. 108, ст-ца Успенская, Белоглинский район, Краснодарский край, 353056.

Режим работы администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района:

с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района (Краснопартизанская ул., д. 108, ст-ца Успенская, Белоглинский район, Краснодарский край) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон «горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: 8(86154) 9-22-31.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:

8(86154) 9-22-31.

Адрес электронной почты:

- администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района - adm-usp@mail.ru.

 Официальный сайт:

- администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района – на официальном сайтеУспенского сельского поселения Белоглинского района в информационно – телекоммуникационной сети интернет (www.admuspenskoesp.ru).

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

Приложение № 2

 к порядку работы с

 обращениями граждан в

администрации

Успенского сельского поселения

 Белоглинского района

**График**

**приема граждан руководством администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О.ведущего приём | Занимаемая должность,(курируемые вопросы) | Дниприёма | Время приема(часы) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Щербакова Юлия Анатольевна | глава Успенского сельского поселения Белоглинского района | понедельник  | 8.00-12.00  |

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к порядку работы с обращениями граждан в администрацииУспенского сельского поселенияБелоглинского района |

АКТ №\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

 Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

Белоглинского района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4к порядку работы с обращениями граждан в администрацииУспенского сельского поселенияБелоглинского района |

АКТ №\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах

 с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

 Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

Белоглинского района поступила корреспонденция с уведомлением за

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5к порядку работы с обращениями граждан в администрацииУспенского сельского поселенияБелоглинского района  |

АКТ №\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

Белоглинского района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 6к порядку работы с обращениями граждан в администрацииУспенского сельского поселенияБелоглинского района  |

 Главе Успенского

 сельского поселения

Белоглинского 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя)

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

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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева

Приложение № 7

к порядку работы с обращениями граждан в администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

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

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность, инициалы, фамилия)

 Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фонд Дело

Опись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ведущий специалист администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района Е.В. Пантелеева