ПРОЕКТ

АДМИНИСТРАЦИЯ УМАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от_____ №_____

поселок Уманский

О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае» п о с т а н о в л я ю:

1.Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Ведущему специалисту Уманского сельского поселения Ленинградского района, специалистам администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района от 14 сентября 2011 года № 60 «Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района»

4.Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5.Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Уманского сельского поселения
Ленинградского района Л.В.Пруцкова

Проект подготовил и внес:
Ведущий специалист администрации
Уманского сельского поселения Г.И.Бурко

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Уманского сельского поселения Ленинградского района
от_____ №_____

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
Уманского сельского поселения Ленинградского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского 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 Уманского сельского поселения Ленинградского района с органами государственной власти Российской Федерации, органами власти Краснодарского края, с органами муниципального образования Ленинградский район, сельскими поселениями муниципального образования Ленинградский район, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти образований Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Установленный 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.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Устав Уманского сельского поселения Ленинградского района; иные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования Ленинградский район.

1.3. 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 орган местного самоуправления 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».

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.

2. Требования к порядку рассмотрения обра- щений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района:

почтовый адрес: 353762, Краснодарский край, Ленинградский район, поселок Уманский, улица Советов, 1

режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00; выходные дни: суббота, воскресенье.

2.1.2. Прием граждан главой Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляется по понедельникам и четвергам каждого месяца с 13:00 до 16:00.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86145)-5-92-81 (ежедневно с 8:00 до 16:00, перерыв с 12:00 до 13:00, кроме выходных и праздничных дней).

Телефон ведущего специалиста: 8(86145)-5-94-45

Адрес электронной почты администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района: umanskoye@mail.ru

Официальный сайт администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района; уманское.рф

2.1.3. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.4. Информирование заявителей в Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляется при:

-непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района.

-размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно ведущим специалистом администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района, специалистами администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе путем размещения информации о почтовом адресе, справочных телефонах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы администрации администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района (приложение №1), графика личного приема граждан на информационных стендах в администрации администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района.

В администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района на информационном стенде, в доступном для обозрения месте, размещается информация, содержащая информацию о режиме работы администрации, график приема граждан главой Уманского сельского поселения Ленинградского района

Консультирование заявителей осу- ществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц и муниципальных служащих с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, муниципальный служащий подробно, в вежливой (корректной) форме дает разъяснение гражданам по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо, муниципальный служащий называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность, при этом обратившемуся гражданину также должно быть предложено, чтобы он назвал свою фамилию, имя, отчество.

2.1.6. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, график приема граждан главой Уманского сельского поселения Ленинградского района.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации Уманского сельского поселения Ленинградского 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 органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

-суть предложения, заявления, жалобы;

-личную подпись заявителя;

-дату написания.

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

Обращение, поступившее в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном

обращении необходимых для его рассмотре- ния реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившее в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.4.3. Обращения депутатов Совета Уманского сельского поселения Ленинградского района, 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.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, 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 непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

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

2.4.6. 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.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляет ведущий специалист администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

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

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной связи.

Обращения граждан с сопроводительными документами исполнительных органов государственной власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, факсу.

3.1.3. Обращения на имя главы Уманского сельского поселения Ленинградского района, поступающие в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района передаются ведущему специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, в день поступления, который проверяет корреспонденцию на безопасность вложения и при обнаружении подозрительного почтового отправления, (большая масса, смещение центра

тяжести, наличие различных пятен, необыч- ный запах, особенности оформления и другое), сообщает в отдел МВД России по Ленинградскому району для принятия дальнейших мер.

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 (приложение № 5) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан сектором по работе с обращениями граждан не регистрируются, а передаются ведущему специалисту Уманского сельского поселения Ленинградского района.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются ведущим специалистом Уманского сельского поселения Ленинградского района.

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступающих по каналам электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям. В обращении, поступившем в форме электронного документа, должны быть указаны фамилия, имя гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы, материалы и их копии в письменной форме.

3.1.8. Письменные обращения на имя главы Уманского сельского поселения Ленинградского района доставленные в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются ведущим специалистом администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района. При наличии копии обращения на ней проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района письменные обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления, на каждое письменное обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (приложение № 2).

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. 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.

3.2.4. В учетную карточку вносятся:

-тип документа, указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан, заявителя и т.д.),

-регистрационный номер;

-дата регистрации;

-фамилия и инициалы автора обраще- ния (в именительном падеже) и его почтовый либо электронный 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».;

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

-дата, к которой необходимо предоставить ответ;

-дата исполнения;

-автор резолюции (глава, заместители);

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

-тематика;

-результат рассмотрения (разъяснено, удовлетворено, отказано).

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ с припиской «и другие», и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили (ООШ№ 14).

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. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных действующим 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 регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан.

3.3.2. Специалист администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложение главе Уманского сельского поселения Ленинградского района: - о сроках и порядке разрешения обращения, о необходимости предоставления информации в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района о результатах его рассмотрения.

При рассмотрении обращения глава Уманского сельского поселения Ленинградского района, определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района или его работниками, в течение семи дней со дня регистрации направляются с сопроводительным письмом, подписанным главой Уманского сельского поселения Ленинградского района, 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.

3.3.5. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления, за подписью главы Уманского сельского поселения Ленинградского района, в адрес депутата - и заявителю.

3.3.6. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. Уведомления авторам обращений, посту-

пивших по информационным системам об- щего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. Обращения, направляемые на рассмотрение, специалисты сектора по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования ежедневно, до 15 часов, отправляют их исполнителям.

3.3.9. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в двухдневный срок возвращает его в сектор по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение, для принятия решения и направления обращения по принадлежности. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя сектор по работе с обращениями граждан.

3.3.10. Письменное обращение, возвращенное в сектор по работе с обращениями граждан, как направленное не по компетенции, передается в сектор для передачи другому исполнителю. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.11. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования непосредственные исполнители определяются руководителями.

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

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного 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.

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

3.3.14. 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 первым. Данным должностным лицом обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и

подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо, которому дано поручение, при рассмотрении обращения в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения, вносит предложения по созданию комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении.

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. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также **неоднократные** - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

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

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

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю **неоднократн**о 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 Уманского сельского поселения Ленинградского 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 Уманского сельского поселения Ленинградского района.

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

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 обра-

щении, либо проблема заявителя рассмотре- на формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Уманского сельского поселения Ленинградского 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, с контроля не снимается до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней со дня даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

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

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Уманского сельского поселения Ленинградского района, должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Уманского сельского поселения Ленинградского района.

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (например: А.Г.Лукашенко - для сообщения всем заявителям, или А.Г.Лукашенко - для информирования заинтересованных лиц, или А.Г.Лукашенко 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, или 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. Подписанный ответ регистрируется и отправляется автору поручения и заявителю.

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района в форме электронного документа, направляется в форме

электронного документа по адресу элек- тронной 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. Ведущий специалист администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляет прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района; о порядке направления обращений в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского района; предоставляет адреса отраслевых (функциональных) органов Уманского сельского поселения Ленинградского района и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.1. По вопросу личного приема граждан главой Уманского сельского поселения Ленинградского района ведущий специалист предлагает направить обращение в письменной форме, или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляется в каб. № 2 с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных 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, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, питьевой водой.

3.6.7. Прием граждан главой Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. Ведущий специалист, ответственный за прием граждан, предварительно ведет запись на прием главы Уманского сельского поселения Ленинградского района. В день приема заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 7), при необходимости на прием приглашаются специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования. По окончании приема заявителю доводится информация о том, кому поручено рассмотрение обращения.

3.6.9. Организацию личного приема граждан осуществляет ведущий специалист администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района.

3.6.10. Запись на прием к главе Уманского сельского поселения Ленинградского района ведет ведущий специалист администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района .

3.6.11. Прием осуществляется в порядке очередности. Возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью места проживания от поселка Уманского.

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

3.6.14. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

3.6.15. Во время приема главы муниципального образования и его заместителей на приеме присутствуют: заявитель, руководитель (в чьей компетенции находится данный вопрос), специалисты юридического отдела администрации муниципального образования и специалист сектора по работе с обращениями граждан.

3.6.16. 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 по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования, решить вопрос о приеме заявителя в органах местного самоуправления муниципального образования Ленинградский район (по месту жительства). По окончании приема заявителю доводится информация о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его вопросам, а так же откуда он получит ответ.

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

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

3.6.18. Запись гражданина на повторный прием осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение, необходимость в записи на повторный прием определяется заведующим сектором по работе с обращениями граждан.

3.6.19. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса заносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема и регистрируются в автоматизированной системе.

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. Регистрационно-контрольная карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) главы Уманского сельского поселения Ленинградского района передается специалистом, ответственным за обращение граждан, на следующий день после приема на исполнение специалистам администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района.

3.6.22. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

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

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Обращения хранятся ведущим специалистом администрации, ответственным за обращения граждан, в администрации Уманского сельского поселения Ленинградского 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 с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

-регистрационная карточка;

-копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

-материалы проверки по обращению (если она проводилась);

-письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.7.5. 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

4.1.1. В администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Уманского сельского поселения Ленинградского района осуществляет ведущий специалист, ответственный по работе с обращениями граждан Уманского сельского поселения Ленинградского района.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан по фактическому исполнению обращения.

4.1.3. 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.

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

4.2. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

4.2.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.2.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) органах администрации Уманского сельского поселения Ленинградского района.

4.2.4. В целях контроля за предоставлением государственной услуги граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Уманского сельского поселения Ленинградского 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.

Глава Уманского сельского поселения
Ленинградского района Л.В.Пруцкова