



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРИМОРСКО-АХТАРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

от 28.12.2024

№ 424

г. Приморско-Ахтарск

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан Конституцией Российской Федерации администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края (далее – Инструкция) согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, руководителям отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края обеспечить соблюдение Инструкции.

3. Постановление администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район от 21 октября 2021 года № 1829 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район» признать утратившим силу.

4. Отделу по взаимодействию со СМИ, пресс-служба, и общественными организациями администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края (Молокитина Н.А.)

официально опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании – газета «Приазовье».

5. Управлению информатизации администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края (Сергеев А.Н.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края район Путинцева Е.В.

7. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Приморско-Ахтарский район муниципальный
округ Краснодарского края



М.В. Бондаренко

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
муниципального образования

Приморско-Ахтарский

муниципальный округ

Краснодарского края

от 28.12.2024 № 424

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
муниципального образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, заместителей главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, в адрес руководителей структурных подразделений (далее соответственно – заместители, руководители, обращения).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение в адрес главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и его заместителей может быть направлено:

2.1.1.1. Почтовым отправлением по адресу: 353860, город Приморско-Ахтарск, улица 50 лет Октября, 63.

2.1.1.2. Передано лично в отдел по работе с обращениями граждан управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края непосредственно гражданином, его представителем по адресу: город Приморско-Ахтарск, улица 50 лет Октября, 63 в кабинет № 7 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней (понедельник – четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.50).

2.1.1.3. Принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей главы.

2.1.1.4. Опущено в ящик для корреспонденции, расположенный у входа административного здания по адресу: город Приморско-Ахтарск, улица 50 лет Октября, 63, в любое время.

2.1.1.5. Направлено в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края: (<https://www.prahtarsk.ru/virt-priem/>), либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

2.1.1.6 С использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей, а также обращения граждан, доставленные в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края по почте и фельдъегерской связью, передаются для регистрации специалисту отдела по работе с обращениями граждан управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края (далее – Отдел) в день поступления.

2.1.3. Письменные обращения в адрес руководителей структурных подразделений, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений принимаются в приемных вышеперечисленных подразделений, могут быть направлены почтовым отправлением или по электронному адресу согласно их контактному данным.

2.1.4. Специалист Отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем

непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административного здания администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

2.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае несоответствия вложений, указанных в письме фактическому составляются следующий акты:

2.1.5.1 Об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей главы (приложение 1 к Инструкции).

2.1.5.2 О недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2 к Инструкции).

2.1.5.3 О наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3 к Инструкции).

2.1.5.4 О вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4 к Инструкции).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением, либо об их вручении заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй направляется заявителю. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников Отдела в составе трех человек.

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

Срок хранения документов, поступивших от заявителей лично или путем пересылки «Почта России» по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

Вся переписка и ответы по всем обращениям граждан со всеми приложениями (производство), а также обращения граждан, поступившие в электронном виде, хранятся в системе СЭД в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения, после чего уничтожаются путем электронных записей.

Ответственность за сохранность документации и защиту персональных данных в системе СЭД возлагается на управление информатизации администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

2.1.7 Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в Отделе, а передаются для регистрации в управление по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

2.1.8 Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом Отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.9 Письменные обращения на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом Отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края с указанием даты поступления, количества листов и номера телефона специалиста Отдела, ведущего прием.

2.1.10 Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД).

2.1.11 Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1 Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края на имя главы и заместителей, а также обращения граждан, поступающие из администрации Краснодарского края, органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов,

федеральных органов, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в Отделе в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.2 Все, поступающие в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, обращения в письменной форме, форме электронных документов, в том числе с использованием федеральной информационной системы Единый портал, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3 Специалист, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в день их поступления.

2.2.4 Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информацией о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.5 На первой странице обращения, а не на сопроводительных документах к нему, на свободном от текста месте наносится соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации).

2.2.6 В учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- количество листов в документе (обращение и приложения);
- путь поступления обращения (почта, электронная почта);
- сопроводительный документ (при наличии);
- тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);
- телефон (при наличии);
- e-mail (при наличии);
- признак коллективного или анонимного обращения;
- аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;
- код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- сведения о предыдущих обращениях автора (в связках документа);
- фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

- наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение направляется на рассмотрение;

- наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которых прикрепляются в поле «вложение».

2.2.7 При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносится первая, разборчиво указанная фамилия, с припиской «и другие». В учетной карточке ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив АО «Приморско-Ахтарский молочный завод», «жители улицы Ленина», «жильцы дома № ...»).

2.2.8 Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.9 Если заявитель не указал своей фамилии, то в учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.2.10 Оригиналы обращений с регистрационным штампом Отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1 Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.3.2 Обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений, муниципальных бюджетных и унитарных учреждений рассматриваются аналогичному пункту 2.3.1.

2.3.3 Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.4 Уполномоченное должностное лицо (в администрации муниципального образования – глава и его заместители, в структурных подразделениях и иных учреждениях – начальники, руководители) давшее

поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.5 По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.6 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная непосредственно исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.3.7 Ответы на обращения физических лиц, в которых указаны конкретные сроки их разрешения, ставятся на Контроль Полного Исполнения (КПИ). По итогам разрешения, в указанные исполнителем сроки, направляется дополнительный ответ.

2.4 Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1 Специалисты Отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

2.4.2 Обращения, поступившие в адрес руководителей структурных подразделений, муниципальных и унитарных учреждений, передаются для резолюции руководителю (начальнику, директору), в период отсутствия лицу, его замещающего.

2.4.3 Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.4 Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие электронно или почтой не регистрируются, передаются для ознакомления в службы, в компетенции которых находятся предложения, ответ на данные обращения не направляется.

2.4.5 Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же день граждан, направивших обращения, о переадресации обращений. За исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 59-ФЗ.

2.4.6 В случае перенаправления обращения на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.7 Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный отдел федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона 59-ФЗ (приложение 5,6 к Инструкции).

2.4.8 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в 4 статьи 11 Федерального закона 59-ФЗ.

2.4.9 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления и должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретно действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края район, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.10 Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края для рассмотрения и подготовки ответов направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью заместителя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.11 Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей главы направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

2.4.12 Жалобы на решения, действия (бездействие) отдела по работе с обращениями граждан управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края направляются для рассмотрения в правовое управление администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края. Ответ заявителю направляется за подписью заместителю главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, курирующего правовое управление.

2.4.13 Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, направляется в отдел кадров управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края для рассмотрения в пределах установленной компетенции. Ответ направляется за подписью главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

2.4.14 В случае обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, руководителей структурных подразделений, в случае, если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, ответ на обращение направляется в отдел кадров управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края для необходимых разъяснений. Ответ заявителю направляется за подписью заместителя главы муниципального

образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, курирующего работу отдела кадров управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

2.4.15 Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, возвращаются гражданину с разъяснением права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.16 В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 или Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае; если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.17 Обращения с поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере для рассмотрения и подготовки ответов.

2.4.18 Ответы и уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

2.4.19. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, передаются для регистрации и отправки путем пересылки АО «Почта России» в Отдел.

2.5 Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1 В структурных подразделениях администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, в муниципальных бюджетных и унитарных учреждениях непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются

руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем (-ями); организует образование комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей), составляет акт (приложение 7 к Инструкции);

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывается, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3 В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4 При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичным. Не являются повторными обращениями одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5 Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, либо заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю направляется информация по вопросу, указанному в обращении даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой и его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю Отделом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой и его заместителями, а заявление оформляется «в дело» как

исполненное.

2.5.6 Письменные обращения, содержащие в адрес части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7 Письменные обращения, 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 настоящей Инструкцией.

2.5.8 В случае поступления письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение 7 дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10 В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, заместитель главы или руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 8 к Инструкции) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, заместителя главы или руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район муниципальный округ Краснодарского края.

2.5.11 При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее

обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12 При поступлении в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистом Отдела сообщается гражданину, направившему обращение (приложение 9 к Инструкции).

2.5.13 Администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления властью (приложение 10 к Инструкции).

2.5.14 При поступлении просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу, заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право. Заявление о прекращении рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 5 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежит обязательной регистрации без установления срока контроля.

2.5.15 По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1 Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2 Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3 Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4 При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5 В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в письменной форме.

2.6.7 При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8 Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9 Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение либо уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.10 Ответы на запросы по обращениям граждан регистрации не подлежат, передаются в структурные подразделения, направивших запрос и приобщаются к переписке.

2.6.11 Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатам Совета муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и администрацию Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации и подписывается главой администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, либо уполномоченным им на подписание заместителем.

Ответственный исполнитель обращения (запрос), поступившего со сроком исполнения 30 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского край за 10 дней до наступления контрольного срока.

Ответственный исполнитель обращения (запроса), поступившего со сроком исполнения 15 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края за 7 дней до наступления контрольного срока.

2.6.12 Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях, в муниципальных бюджетных и унитарных учреждениях, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов.

2.6.14. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования при регистрации в Отделе. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

2.6.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.18 При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти, ответственным исполнителем, руководителем структурного подразделения, руководителем муниципального бюджетного и унитарного учреждения, специалистом структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан осуществляется:

проверка ответа на соответствие требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и предоставленных документов, и материалов (актов, фото – и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»).

2.6.19 По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан, заместителями главы и специалистами Отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то вышеуказанными специалистами выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.20 Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и его заместителями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

2.6.21 Правовая оценка проектов ответов на запросы, представления, протесты органов прокуратуры, а также на все проекты ответов за подписью главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края возлагаются на правовое управление.

2.6.22. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, передаются для регистрации и отправки в Отдел.

3. Порядок организации личного приема граждан

3.1. Организация приема граждан в Отделе

3.1.1 Прием граждан в Отделе осуществляется по адресу: город Приморско-Ахтарск, улица 50 лет Октября, 63, кабинет № 7 ежедневно, (понедельник – четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.50), кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в сети «Интернет».

3.1.2 Прием граждан в Отделе ведут специалисты Отдела.

3.1.3 Помещение, выделенное для ведения приема граждан, должно соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4 Рабочие места специалистов Отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Специалист Отдела, осуществляющий прием граждан в Отделе, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения с его фамилией, именем, отчеством (при наличии) и должности.

3.1.5 Места ожидания и личного приема граждан в Отделе оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и его заместителей.

3.1.6. Помещение приемной оборудуются система видеонаблюдения.

3.1.7. На здании администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края устанавливаются

специальный бокс для приема письменных обращений, в фойе администрации устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

3.1.8 Прием граждан осуществляется в порядке очередности, Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Время приема гражданина не должно превышать 30 минут.

3.1.9 При приеме в Отделе гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10 Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина (далее - учетная карточка приема).

В учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

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

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.11 Специалист Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, специалистом Отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12 В случае если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об

адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и Краснодарского края, или адрес размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи Отдельным категориям граждан.

3.1.13 В случае поступления в приемную администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист, в должностные обязанности которого входит дальнейшая организация работы с заявителем в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14 В ходе приема граждан вправе оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или его заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15 Проведение гражданами фотосъемки, ауди – и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема в Отделе возможна только с согласия проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио – и видеозапись, прямую трансляцию в сети «Интернет» без согласия проводящего прием.

3.1.16 Глава муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, и его заместители осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными специалистами соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края

3.2.1 Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и его заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2 Дни и время личного приема главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, список граждан на личный прием к главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, а также участники приема устанавливаются по согласованию с заместителем главы, курирующим работу Отдела.

3.2.3 Список граждан на прием к заместителям передается на согласование заместителю, который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4 Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного (устного) обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в письменном (устном) обращении с просьбой о записи на личный прием в обязательном порядке указывает фамилию, имя отчество либо должность должностного лица, о личном приеме, которого он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин указывает номер телефона (при наличии) информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

Основаниями записи на прием к главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края являются вопросы полномочий главы, несогласия заявителя с результатами рассмотрения его вопроса (вопросов) заместителями главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края либо обжалование их действий (бездействия).

Запись на личный прием к заместителям главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края производится исходя из содержания обращения и подведомственности поставленных вопросов.

Запись на повторный прием к главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителям главы осуществляется не ранее истечения установленного федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ, иными федеральными законами срока рассмотрения предыдущего обращения.

3.2.5 В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, находится в компетенции администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений гражданину рекомендуется обратиться письменно или посетить прием руководителя структурного подразделения в чьи полномочия входит вопрос поднимаемый заявителем.

3.2.6 Ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, которому дано поручение о рассмотрении. Таким образом, ответ, заявителю

может быть подписан заместителем главы или руководителем структурного подразделения.

3.2.7 Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителем главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;

не представлена доверенность на представление интересов иного физического лица, в интересах которого гражданин обращается или не предоставлена доверенность на предоставление интересов от юридического лица;

заявителю направлен ответ по интересующему его вопросу исчерпывающий с рекомендацией при несогласии обжаловать его в судебном порядке;

если гражданин отказывается изложить содержание вопроса в заявлении.

3.2.8 Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.9 Личный прием главой администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, заместителями главы ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10 Личный прием главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и его заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11 Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или его заместителями с участием руководителей структурных подразделений и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12 Время приема одного заявителя не должно превышать 20 минут.

3.2.13 В ходе подготовки приема граждан главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского

края, специалисты Отдела производят сбор информации от ответственных исполнителей за подписью заместителей главы по вопросам указанным заявителем (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи). Ответственностью за своевременность, полноту и актуальность предоставляемой информации возлагается на ответственных должностных лиц (заместителей главы, начальников управлений, отделов).

3.2.14 Специалисты Отдела совместно со специалистами управления информатизации, организуют приемы главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.15 Карточки личного приема главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края оформляются специалистами Отдела приема граждан в день проведения приема (приложение 11 к Инструкции).

3.2.16 Карточки с выездного личного приема, сходов граждан и «Прямой телефонной линии» оформляются специалистами Отдела.

3.2.17 По окончании личного приема глава муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или его заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

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

3.2.20 Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.21 Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации (далее – учетная карточка личного приема) специалистами Отдела в течение 3 дней со дня проведения личного приема граждан.

3.2.22 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с предоставлением ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема». Заявитель собственноручно расписывается в карточке приема о том, что ему представлены разъяснения и письменного ответа не требуется, и он согласен с ответом, полученным в ходе личного приема, такая карточка регистрируется и списывается в дело.

3.2.23 Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, на следующий день после регистрации направляются ответственным должностным лицам, которым даны поручения по рассмотрению.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в Отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.24 В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 –ФЗ и Инструкцией.

3.2.25 Проведение гражданами фотосъемки, аудио – и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или заместителями возможно только с согласия должностного лица, проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио – и видеозапись, прямую трансляцию в сети «Интернет» без согласия должностного, проводящего прием.

4. Порядок ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан

4.1 Граждане имеют право знакомится 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.

4.2 Для ознакомления гражданин обращается с заявлением, в котором он просит дать ему возможность ознакомиться с материалами и документами по обращению (или обращениям) с указанием даты его подачи.

4.3 Заявление об ознакомлении подлежит регистрации.

4.4 Ответственные работники, которым поручено ознакомление, в течение 10 рабочих дней направляют заявителю письменный ответ – приглашение.

4.5 Заявитель имеет право ознакомиться с материалами. Копии служебной переписки, запросов, заявителю не предоставляются, в том числе не допускается снятие их копий любыми техническими средствами.

4.6 После ознакомления заявитель расписывается об ознакомлении в Акте (приложение 12 к Инструкции), который приобщается к делу его переписки. В случае отказа заявителя в подписании Акта, в нем делается отметка об отказе.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1 В администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район и его заместителей, осуществляется Отделом.

5.2 Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3 В структурных подразделениях контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя и специалиста по контролю, в муниципальных бюджетных и унитарных учреждениях – на руководителей.

5.4 Решение о постановке обращений на контроль принимается главой муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителями.

5.5 На контроль ставятся все обращения, подлежащие рассмотрению и направлению ответа заявителю.

5.6 Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, Аппарат Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

5.7 При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

5.8 При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.9 Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

5.10 В случае выявления допущения нарушений сроков рассмотрения и несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, специалист Отдела принимает решение о возврате для устранения выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также может быть внесено предложение о рассмотрении вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.11 В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края или заместителей в течение 7 дней со дня поступления ответа в Отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12 Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращения граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и заместителей. С выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения, которым поручено рассмотрение обращения.

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

5.14 Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону Отдела

6.1 Работа с сообщениями, поступающими по телефону Отдела, не относящимися к обращениям граждан, указанных в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

6.2 Отдел, обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края

8-(861-43)-3-08-62, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими на сетевой справочный телефонный узел, и запросами, поступающими в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края по компетенции через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».

6.3 Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

6.3 Сообщения, поступающие по телефону Отдела, принимаются специалистами Отдела.

6.4 Прием сообщений осуществляется в форме диалога специалиста Отдела.

6.5 Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на телефон, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

6.6 При обращении на телефон Отдел заявитель обязан сообщить:

Фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

Почтовый адрес;

Номер телефона;

Суть проблемы.

В случае отсутствия указанных реквизитов сообщение не направляется на рассмотрение.

6.7 Специалист Отдела, осуществляющий прием звонка дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края; о порядке направления обращения должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

6.8 Регистрация и учет сообщений, поступивших по телефону Отдела аналогичен порядку регистрации и учету письменных обращений и осуществляется в соответствии с пунктом 2 настоящей Инструкции.

На сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, правоохранительных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению аудиосообщения не готовится.

6.9 Специалист Отдела, принимающий телефонные звонки по телефону Отдела, в день регистрации обращения оформляет учетную карточку и направляет на рассмотрение главе или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения, далее работа осуществляется в соответствии с пунктом 2 настоящей Инструкции.

6.10 В случае если от одного заявителя поступило несколько сообщений

аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя сообщение содержит новые доводы, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого сообщения, в случае, если ответ на него не дан.

6.11 Срок рассмотрения сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

6.12 Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилии, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

6.13 В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7-ми дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам (факсимильной связью, электронной почтой, нарочно).

6.14 Если поручение по рассмотрению сообщения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в Отдел с мотивированной служебной запиской на имя глав муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края. 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 Отдел.

6.15 При условии всестороннего и объективного рассмотрения сообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае – должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении сообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

6.16. На сообщение, носящее справочный или консультационный характер, специалистом Отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка закрывается с пометкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

6.17 Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется специалистами Отдела.

6.18 Техническое обеспечение работы Отдела осуществляется специалистами управления информатизации.

7. Организация работы выездной приемной администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края

7.1 Организация работы выездной приемной администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края осуществляется специалистами Отдела. Выездная приемная формируется из специалистов структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

7.2 График работы выездной приемной администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края публикуется на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края.

Территориальными отделами муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края обеспечить информирование граждан о графике работы выездной приемной администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в средствах массовой информации и общественных местах.

7.3 В рамках работы выездной приемной администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

7.4 Прием граждан в ходе работы выездной приемной администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации

8. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

8.1 Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты Отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края; об адресе официального сайта администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в сети «Интернет»; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

8.2 Местонахождение администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и почтовый адрес: 353860, Краснодарский край, город Приморско-Ахтарск, улица 50 лет Октября, 63.

Прием граждан в Отделе (город Приморско-Ахтарск, улица 50 лет Октября, 63) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, (понедельник – четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.50).

Телефон Отдела (8-861-43) -3-08-62

Официальный сайт администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в сети «Интернет»: (<https://www.prahtarsk.ru/virt-priem/>).

8.3 Информирование граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале при его использовании;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края район.

В фойе администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах специалист Отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист Отдела называет наименование Отдела, свою фамилию, имя, отчество (при наличии), замещаемую должность.

8.4 На информационном стенде размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; доступ граждан к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; графики приема граждан должностными лицами и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

9. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

9.1 Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

9.2 Администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляются статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным).

9.3 При подготовке указанных сведений проводится:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдений установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края при рассмотрении обращений граждан.

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

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 муниципального образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ Краснодарского края

(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от физического или юридического лица _____,

проживающего (расположенного) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах,

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

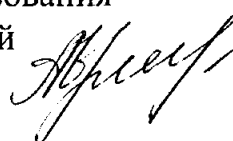
Начальник управления по территориальному

взаимодействию и делопроизводству

администрации муниципального образования

Приморско-Ахтарский муниципальный

округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

АКТ № _____

о недостатке 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 муниципального образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ Краснодарского края

(число, месяц, год)

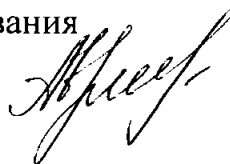
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача (или
несоответствие) документов, перечисленных автором письма в описи на
ценные бумаги, а именно: _____

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

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 муниципального образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ Краснодарского края

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи:
возвращены: _____

(номер заказного почтового отправления)

Переданы для вручения в _____
(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранение до востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

ФОРМА
переадресации обращения по компетенции

Руководителю _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края поступило обращение (ФИО заявителя) (вх. № _____ от _____), по вопросу _____.

В соответствии с требованием части 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем в Ваш адрес обращение (ФИО заявителя) для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

О результатах рассмотрения сообщить заявителю по указанному в обращении _____ адресу.

Просьба поставить в известность автора, что обращение рассматривается по поручению администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

Приложение: на _____ л в _____ экз.

Автор: _____
Адрес: _____

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

ФОРМА

уведомления заявителя о переадресации обращения

Иванову И.И.,
Приазовская ул., д. 1
г. Приморско-Ахтарск
Приморско-Ахтарский район
Краснодарский край, 353860

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

Ваше обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края район (вх. № _____ от _____), по вопросу _____ направлено для рассмотрения руководителю _____, так как решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенции указанного органа в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено по указанному Вами _____ адресу в обращении руководителя _____.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

АКТ
комиссионного рассмотрения
от «__» _____ 20__ года

обращения (обращений) гр. _____

Проживающего (проживающих) _____,
тел. заявителя (заявителей) _____

по вопросу (вопросам) _____

поступившего (поступивших) _____

№ обращения, дата _____
(указывается инстанция, в которую обращение поступило первоначально)

Обращение рассмотрено комиссионно с выездом на место по месту жительства
заявителя (заявителей), комиссионно с приглашением заявителя в
администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ Краснодарского края, проведена комиссионная
документарная проверка _____
(нужное подчеркнуть, указать иной способ рассмотрения)

комиссией в составе: _____

В ходе рассмотрения установлено: _____

Выводы комиссии: _____

Предложения комиссии по разрешению сложившейся ситуации: _____

Члены комиссии:	_____	_____
	(подпись)	(ФИО)
	_____	_____
	(подпись)	(ФИО)
	_____	_____
	(подпись)	(ФИО)
	_____	_____
	(подпись)	(ФИО)
Подпись заявителя	_____	_____
	(подпись)	(ФИО)

Примечание:

1) Заявитель может отказаться от подписания настоящего акта без мотивации своего решения

2) _____
 (в качестве приложения к рассмотрению обращений по усмотрению)
 заявителя (заявителей) и комиссии прикладываются фото и др. материалы)

Начальник управления по территориальному
 взаимодействию и делопроизводству
 администрации муниципального образования
 Приморско-Ахтарский муниципальный
 округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 8
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

Главе муниципального образования
Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

(инициалы, фамилия)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____

(Ф.И.О. заявителя)

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

1. _____
(номер, дата)
2. _____
(номер, дата)
3. _____
(номер, дата)

Давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 9
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

ФОРМА

уведомления заявителя при поступлении обращения, текст которого не
поддается прочтению

Иванову И.И.,

Приазовская ул., д. 1
г. Приморско-Ахтарск
Приморско-Ахтарский район
Краснодарский край, 353860

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в администрацию
муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ
Краснодарского края (вх. № __ от _____) не поддается прочтению, в
соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №
59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
Ваш» обращение рассмотрено не будет.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 10
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

ФОРМА
уведомления заявителя при поступлении некорректного
по содержанию обращения

Иванову И.И.,

Приазовская ул., д. 1
г. Приморско-Ахтарск
Приморско-Ахтарский район
Краснодарский край, 353860

Уважаемый (ая) _____ !
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края (вх. № __ от ____) является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Напоминаем Вам о недопустимости злоупотребления правом, а также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 11
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор
резолюция _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Срок исполнения: _____

Приложение: на _____ л. (подлежит возврату)

Согласен (а) с ответом, полученным в ходе личного приёма _____
(подпись, ФИО)

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко

Приложение 12
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский
муниципальный округ
Краснодарского края

АКТ

об ознакомлении заявителя с документами и материалами, касающимися
рассмотрения обращения

от « _____ » _____ 20__ г.

Настоящим актом удостоверяем, что в присутствии специалистов Отдела по работе с обращениями граждан управления по территориальному взаимодействию и делопроизводству администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский муниципальный округ Краснодарского края, о том, что заявитель _____

(указать Ф.И.О. полностью)

ознакомлен с перепиской, касающейся рассмотрения его письменного обращения на личном приеме, поступившего _____

(указать дату)

_____, зарегистрированного от _____ № _____

(указать дату и номер регистрации)

Специалисты Отдела:

подпись

расшифровка Ф.И.О.

подпись

расшифровка Ф.И.О.

Заявитель:

подпись

расшифровка Ф.И.О.

Начальник управления по территориальному
взаимодействию и делопроизводству
администрации муниципального образования
Приморско-Ахтарский муниципальный
округ Краснодарского края



О.С.Авраменко