

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ИВАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КРАСНОАРМЕЙСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«19» января 2024 года № 7

станица Ивановская

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Ивановского сельского поселения**

**Красноармейского района**

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 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, руководствуясь Уставом Ивановского сельского поселения Красноармейского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района от 15 июля 2022 года № 95 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района»;

2) постановление администрации Ивановского сельского Красноармейского района от 01 ноября 2022 года № 147 «О внесении изменений в постановление администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района от 15 июля 2022 года № 95 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района».

3. Общему отделу администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района (Дондук Е.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Ивановского сельского поселения Красноармейского района

И.Н. Артюх.

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

Глава

Ивановского сельского поселения

Красноармейского района А.А. Помеляйко

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Ивановского сельского поселения

Красноармейского района

от 19.01.2024 г. № 7

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**

**Ивановского сельского поселения Красноармейского района**

1. Общие положения

## Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (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 Ивановского сельского поселения Красноармейского района, главы Ивановского сельского поселения Красноармейского района, заместителя главы Ивановского сельского поселения Красноармейского района, руководителя отдела администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района (далее соответственно – администрация, глава, заместитель, руководитель отдела администрации).

Обеспечение реализации положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в отношении возможности направления обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием Единого портала и направления ответов на такие обращения по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале в случае, если такая возможность не обеспечена администрацией до 1 сентября 2023 года, осуществляется не позднее 1 января 2025 года.

## Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ.

2. Порядок работы с обращениями в письменной форме

2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353821, Краснодарский край, Красноармейский район, ст. Ивановская, ул. Советская, 26

передано лично в общий отдел администрации (далее – общий отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы, его заместителя;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: 353821, Краснодарский край, Красноармейский район, ст. Ивановская, ул. Советская, 26.

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http://www.адм-ивановская.рф, который является официальным сайтом главы и администрации (далее - официальный сайт);

подано с использованием Единого портала.

2.1.2. Обращение в письменной форме на имя главы, его заместителя, поступающие в общий отдел по почте, фельдъегерской связью, передаются специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями граждан, в день поступления.

2.1.3. В общем отделе администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, 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, руководитель - дежурному полиции в Красноармейском районе.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

Срок хранения документов 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.

2.1.6. 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 регистрируются в общем отделе администрации во входящей корреспонденции.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела администрации, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Обращение в письменной форме на имя главы, его заместителя, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления и контактного номера телефона общего отдела.

2.1.9. При поступлении обращения, направленного на официальный сайт, происходит его автоматическая переадресация на электронную почту ivanovsk@list.ru.

2.1.10. В случае направления обращения в адрес главы, его заместителя на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции, специалист общего отдела регистрирует его в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

2.1.11. При поступлении обращения с использованием Единого портала специалист общего отдела регистрирует его в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

2.2. Регистрация обращений в письменной форме

2.2.1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы, его заместителя, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, регистрируются в общем отделе в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы, его заместителя и руководителя отдела, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

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

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. В журнал регистрации обращений в письменной форме, поступивших в администрацию Ивановского сельского поселения Красноармейского района (приложение 10) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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 Российской Федерации, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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;

количество листов с приложениями (если имеются);

сведения о предыдущих обращениях автора;

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 поставленных в обращении вопросов;

количество листов с приложениями (если имеются).

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в журнал регистрации обращенийв письменной форме, поступивших в администрацию Ивановского сельского поселения Красноармейского района вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». 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 ПАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома № 8»).

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в регистрационную карточку 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.).

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений в письменной форме 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.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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

Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.5. В случае направления запроса в другие органы местного самоуправления, государственные органы руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

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

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

2.3.6. В случае если администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то 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 исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление обращений на рассмотрение

2.4.1. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения главе о сроках и порядке разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения, о направлении обращения на рассмотрение заместителю, о направлении обращения по компетенции в отделы администрации;

2.4.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отделов, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, регистрируются в общем отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением.

2.4.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, 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 срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, 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.

2.4.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. В случае если решение поставленных в обращении в письменной форме 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 части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой, его заместителем, руководителями отделов администрации.

2.4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых 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 или 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 суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отдела администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отдела администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отдела администрации, жалоба может быть направлена руководителю отдела администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) отдела администрации, руководителя отдела администрации, ответ на жалобу направляется за подписью главы или его заместителя.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы, поступившие в администрацию, направляются в общий отдел, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителя направляются для рассмотрения в общий отдел.

Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника отдела или отдел администрации направляется на рассмотрение главе или его заместителю.

2.4.12. В случае если обращение в письменной форме, поступившее на рассмотрение в администрацию, было ошибочно направлено в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращении вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи 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.

2.4.13. Обращения с поручениями по их рассмотрению направляются на рассмотрение в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

2.4.14. Уведомления авторам обращений вносятся в журнал регистрации отправляемой корреспонденции по обращениям граждан, запечатываются в конверты и отправляются почтой. Журнал хранится в общем отделе.

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта, виртуальная приемная), направляются после регистрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации на электронный адрес, указанный в обращении.

2.4.16. Уведомления авторам обращений, поступивших с использованием Единого портала, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина.

2.4.17. Специалистами общего отдела обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение главе, его заместителю.

2.5. Рассмотрение обращений в письменной форме

2.5.1. В отделах администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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 создание комиссии для проверки фактов, составляя акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 7), изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

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, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

направляет по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы, его заместителя руководителя отдела администрации;

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.

В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается отдел администрации или должностное лицо администрации, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

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

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

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

2.5.5. Обращения с просьбами о личном приеме главой, его заместителем рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистами общего отдела направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем.

2.5.6. Обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. 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 в администрацию обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, 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 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, руководитель отдела администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отдела администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью главы, его заместителя, руководителя отдела администрации, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо отдела администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию 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 специалистами общего отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист общего отдела 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.

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

2.6. Ответы на обращения в письменной форме

2.6.1. Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа 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 обращение в письменной форме 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 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 в форме электронного документа.

Ответ на обращение, поступившее с использованием Единого портала, направляется по адресу электронной почты или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина,

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 (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 главой, его заместителем, руководителями отделов администрации.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных и региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации или по почте простым почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, сенаторам Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отделами администрации и подписывается главой и его заместителем.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная отделами администрации, подписывается главой, направляется с сопроводительным письмом, подписанным заместителем главы.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в отделах администрации, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами (инструкциями) входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются начальником общего.

В случае если ответы готовятся от имени главы, его заместителя, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает руководитель отдела администрации.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы, его заместителя, а также уполномоченных лиц отделов администрации направляются для регистрации и отправки в общий отдел.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный ответ гражданину направляется в форме электронного образа документа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения глава, независимо от того, кто дал поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае, 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).

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист общего отдела формирует в дело подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное) на архивное хранение.

2.6.17. Исполнители несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за исполнение поручения по обращениям и качество ответов.

2.6.18. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов государственной власти специалистом общего отдела осуществляется:

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 представленных 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»);

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.19. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом общего отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками 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, его заместителем, по предложению начальника общего отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация личных приемов граждан главой, его заместителем, руководителями отделов органов администрации

3.1.1. Личный прием граждан проводится главой, его заместителем, руководителями отделов администрации согласно утвержденному графику (приложения8, 9).

3.1.2. Организацию личного приема граждан главой осуществляет начальник и специалисты общего отдела.

3.1.3. Личный прием граждан заместителем проводится в служебном кабинете и его организацию осуществляют начальник и специалисты общего отдела.

3.1.4. Подготовка личных приемов граждан главой, его заместителем осуществляется по результатам устных обращений граждан с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

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

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

3.1.5. Список граждан на прием передается главе и его заместителю для определения ответственных за подготовку информации к приему и участников мероприятия.

3.1.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе, находится в компетенции администрации и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отделов администрации, главой может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем, руководителями соответствующих отделов администрации в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.1.8. Личный прием главой, его заместителем ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.1.9. Личный прием главой, его заместителем проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 года № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приёма иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну», постановлением администрации муниципального образования Красноармейский район от 18 июля 2018 года № 1130«О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в администрации муниципального образования Красноармейский район, при выезде за границу лиц, занимающих должности муниципальной службы в муниципальном образовании Красноармейский район и работников организаций, расположенных на территории муниципального образования Красноармейский район, осведомленных со сведениями составляющими государственную тайну».

3.1.10. Личный прием граждан осуществляется главой, его заместителем с участием руководителей отделов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.1.11. Специалисты общего отдела организуют приемы главы, его заместителя (в том числе, в режимах видео-конференц-связи).

3.1.12. Карточки личного приема главой, его заместителем оформляются специалистами общего отдела в день проведения приема (приложение 6).

3.1.13. По окончании личного приема глава, его заместитель 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, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу.

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

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

3.1.16. Поручения и (или) рекомендации главы, его заместителя, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.1.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации специалистами общего отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан, а также в журнале регистрации обращений в устной форме, поступивших в администрацию Ивановского сельского поселения Красноармейского района (приложение 11).

3.1.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей 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» списывается в дело.

3.1.19. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для заместителя, руководителей отделов администрации, после регистрации направляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации. Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

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

3.1.20. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой, его заместителем возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.22. В случае если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефонам

Администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района, а также сообщениями, поступающими в администрацию по компетенции через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в администрацию, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

Общий отдел обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонам: 8 (86165) 94242, 8 (86165)94285, а также организует работу с сообщениями, поступающими в администрацию по компетенции через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».

4.2. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации и служебным распорядком.

4.3. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами общего отдела.

4.4. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста общего отдела с заявителем, или в автоматическом режиме путем включения записывающего устройства (далее – автоответчик).

4.5. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в общий отдел, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.6. При обращении в общий отдел, в том числе при оставлении аудиосообщения на автоответчике, заявитель обязан сообщить:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.7. Специалисты общего отдела, осуществляющие прием звонков:

4.7.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.7.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.7.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой, его заместителем.

4.7.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отделы администрации.

4.7.5. Регистрируют обращение в журнале регистрации обращений в устной форме, поступивших в администрацию Ивановского сельского поселения Красноармейского района (приложение 11).

4.8. Специалисты общего отдела в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации оформляют регистрационную карточку аудиосообщения, содержащую фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; адрес, содержание аудиосообщения, готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отделы администрации.

Проекты поручений о рассмотрении аудиосообщений готовятся в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации с горизонтальным расположением реквизитов, в котором содержится и суть вопроса.

После утверждения поручений главой, его заместителем регистрационная карточка направляется соответствующим должностным лицам в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

4.9. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами общего отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.10. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.11. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения 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.

Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержится 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.

4.12. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения глава списывает материалы «в дело», в противном случае – дает поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.13. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистами общего отдела.

 4.14. Порядок работы с сообщениями граждан, поданных с использованием подсистемы Единый портал определен регламентом работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае, утвержденным постановлением администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района от 12 июля 2023 года № 86 «Об организации работы в администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района в модуле обработки сообщений в подсистеме «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае».

5.Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы, его заместителя, осуществляется специалистами общего отдела.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется общим отделом путем проверки ответов, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой, его заместителем, начальником общего отдела по предложению специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

5.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой, его заместителем по предложениям специалистов общего отдела.

5.5. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе отделов администрации, органов местного самоуправления Ивановского сельского поселения Красноармейского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, 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 представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля;

списание обращения «в дело».

5.9. Ответ на обращение, документы и материалы о результатах рассмотрения обращений подлежат представлению отделами администрации в общий отдел в срок, указанный в поручении.

5.10. Текущий контроль осуществляется путем проверки проектов ответов на обращения на соблюдение и исполнение должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.11. Граждане вправе направлять в администрацию 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 № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации, органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления Ивановского сельского поселения Красноармейского района; об адресе официального сайта, адресе электронной почты общего отдела; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 353821, Краснодарский край, Красноармейский район, станица Ивановская, ул. Советская, 26

Прием граждан в администрации осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: 8 (861 65) 94242

Официальный сайт: www.адм-ивановская.рф.

6.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в общий отдел;

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте.

На входе в администрацию в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общего 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 специалисты общего отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в фойе администрации 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 администрации; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации; графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических

записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Красноармейского района, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления Ивановского сельского поселения Красноармейского района по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. По итогам квартала и полугодия (до 5 числа месяца, следующего за отчетным) и года (до 10 января года, следующего за отчетным) специалист общего отдела готовит и направляет в отдел по работе с обращениями граждан управления по контролю, взаимодействию с органами местного самоуправления и общественными объединениями администрации муниципального образования Красноармейский район сведения и пояснительные записки к ним о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию.

7.3. При подготовке указанных сведений специалисты общего отдела осуществляют в том числе:

анализ поступивших от граждан устных обращений и обращений в письменной форме;

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации Краснодарского края и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края и должностных лиц местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

Ведущий специалист общего отдела

(юрист) администрации

Ивановского сельского поселения

Красноармейского района С.Г. Есаян

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

к проекту постановления администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района от «19» января 2024 года № 7

«Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского сельского поселения Красноармейского района»

Проект подготовлен:

Ведущий специалист общего отдела

(юрист) администрации

Ивановского сельского поселения

Красноармейского района С.Г. Есаян

Проект согласован:

Заместитель главы

Ивановского сельского поселения

Красноармейского района И. Н. Артюх

Начальник

общего отдела администрации

Ивановского сельского поселения

Красноармейского района Е. А. Дондук