



**АДМИНИСТРАЦИЯ ТЕНГИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.03.2025 г.

№ 11

станция Тенгинская

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района**

В соответствии с федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июля 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 статьей 31 Устава Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района, администрация Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района постановляет:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Считать утратившим силу:

- постановление от 02.02.2018 г. № 34 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского район»;

- постановление от 29.03.2019 г. № 49/1 «О внесении изменений в постановление администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского район от 02.02.2018 г. № 34 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского район»;

- постановление от 09.10.2023 г. № 69 «О внесении изменений в постановление администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского район от 02.02.2018 г. № 34 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского район».

3. Общему отделу администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района (Потяженко) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования Усть-Лабинский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www. adminustlabinsk.ru](http://www.adminustlabinsk.ru).

4.Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района



А.Г.Епишев

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района
от 21.03.2025 г. № 11

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского
района**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) 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 Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района Краснодарского края, главы администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района (далее соответственно - глава администрации, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), в Постановлении Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение в администрацию Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района (далее - администрация) может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: 352345, Краснодарский край, Усть-Лабинский район, станица Тенгинская, ул.Мира, 28;
- передано лично в администрацию Тенгинского сельского поселения

Усть-Лабинского района (далее - администрация) непосредственно гражданином, его представителем;

- принято в ходе личных приемов главы администрации.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://www.tenginskoesp.ru>, который является официальным сайтом администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района (далее - официальный сайт администрации).

Обращение в письменной форме составляется в произвольной форме (приложение 6) рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

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

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством.

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".».

2.1.2. Письменные обращения на имя главы администрации, а также обращения граждан, поступающие в администрацию из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте, передаются под роспись работнику, который отвечает за работу с обращениями граждан в администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района в день поступления.

2.1.3. Работник администрации при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

- об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы администрации, (приложение 1);

- о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

- 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 3). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением 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 остается в администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет. Документы хранятся в администрации.

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, а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в администрации Тенгинского сельского поселения .

2.1.7. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке специалистом администрации, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы администрации, доставленные в администрацию сельского поселения, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом администрации Тенгинского сельского поселения. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления и контактного номера телефона специалиста администрации.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления обращения в адрес главы администрации на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются на электронную почту администрации, в должностные обязанности которого входит прием и регистрация корреспонденции.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию, на имя главы администрации, 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 администрации Тенгинского сельского поселения.

2.2.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в администрации в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Работник администрации, 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. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

2.2.5. 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).

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";

2.2.7. При регистрации коллективных обращений 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 (например: "коллектив ОАО "Визит", "жители улицы Длинной", "жильцы дома №...").

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в электронную учетную карточку вносится указанная фамилия с припиской "и другие" и указанный в обращении адрес.

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то 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.»)).

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в электронную учетную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, вносится запись "без фамилии".

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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 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.

2.3.3. 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.

2.3.5. 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 при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если администрацией муниципального образования 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 письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники администрации, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе администрации для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава администрации определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Краснодарского края информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы администрации.

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

2.4.3. Письменные обращения, 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.

2.4.4. В случае перенаправления 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.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется ОМВД России в Староминском районе с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, 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.

2.4.7. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой администрации.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение 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 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 администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю администрации, для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы администрации направляются в администрацию, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.10. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится ответ и направляется заявителю (при необходимости и администрации МО Усть-Лабинский район).

2.4.11. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию администрации МО Усть-Лабинский район 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 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.

2.4.12. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся на бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.13. Копии обращений с подписанными поручениями по их рассмотрению направляются на исполнение в администрацию сельского поселения под роспись.

2.4.14. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах отправляются по почтовому адресу, указанному в обращении специалистами администрации сельского поселения

2.4.15. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта, интернет-приемная), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами администрации.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В администрации, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителем. 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 создание комиссии для проверки фактов, 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;

- 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 компетенции, должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения в течение 2-х календарных дней возвращает его администрации МО Усть-Лабинский район с служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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 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. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой администрации, рассматриваются специалистами администрации Тенгинского сельского поселения. Заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку "лично", рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта администрации, 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, руководитель

администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 4) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и работники администрации. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы администрации.

2.5.11. При поступлении обращения в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо, уполномоченное на то лицо 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 его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками администрации 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, работники администрации 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 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 сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельского поселения или должностному лицу в письменной форме.

2.6.7. Информация должностному лицу администрации, 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.

2.6.8. Ответы заявителям подписываются главой.

2.6.9. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием электронного адреса или по почте почтовым отправлением.

2.6.10. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Совета Федерации Федерального Собрания 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 о результатах рассмотрения обращений, поступивших в адрес администрации Тенгинского сельского поселения готовится администрацией и подписывается главой администрации.

2.6.11. Информация на запросы администрации МО Усть-Лабинский район, подготовленная администрацией, подписывается главой администрации и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.12. Ответы заявителям от имени главы администрации передаются исполнителями для отправки работнику, который отвечает за работу по рассмотрению обращений граждан с учетом инструкции по делопроизводству в администрации Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района.

2.6.13. 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. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием электронной почты.

2.6.14. 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).

2.6.15. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину специалист администрации оставляет на архивное хранение оригинал соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.28. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам администрации МО Усть-Лабинский район специалистами администрации, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, 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.

Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками администрации выносятся предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации, по предложениям работников администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации сельского поселения

3.1.1. Прием граждан осуществляется по адресу: станция Тенгинская, ул. Мира, д. 28 ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00, в пятницу с 8.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00 кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети интернет.

3.1.2 Прием граждан в администрации ведут специалисты администрации Тенгинского сельского поселения.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

3.1.4. Рабочее место работника администрации, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

Работник администрации, осуществляющий прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в администрации оборудуются стульями, столами, кондиционирования воздуха, противопожарной системой, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещении обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы администрации.

3.1.6. В помещении, где находится оборудование должен быть пост охраны.

3.1.7. В помещении администрации размещается 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.

3.1.9. При приеме в администрации гражданин, в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина и в журнал.

3.1.11. Работник администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона №59-ФЗ".

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции администрации, работником администрации в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону.

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 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.

3.1.13. В случае поступления в администрацию уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник администрации для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ "О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях".

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы администрации, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в помещении администрации возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрацию, а также работника администрации, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Руководитель администрации, осуществляют личный прием

граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой администрации сельского поселения

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой администрации, список граждан на личный прием к главе администрации, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой администрации.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой администрации осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в 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 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.

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

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

3.2.6. Личный прием главой администрации, ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой администрации, проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8 Личный прием граждан осуществляется главой администрации, с участием руководителей структурных подразделений администрации, и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Личный прием граждан главы администрации организуют работники администрации (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.10. Карточки личного приема главы администрации, оформляются работниками администрации в день проведения приема (приложение 5).

3.2.11. По окончании личного приема глава администрации, 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 его обращение по существу.

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

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

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы администрации, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале работниками администрации в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.16. 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.

3.2.28. Копии зарегистрированных карточек личного приема, содержащие поручения для администрации, на следующий день после регистрации направляются работниками администрации на официальные электронные адреса администрации, либо под роспись в администрацию. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в администрации в течение пяти лет со дня регистрации.

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

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в ходе личного приема главой администрации 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.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на горячую линию администрации

4.1. Порядок работы с устными сообщениями, поступающими на горячую линию администрации (далее - горячая линия) аналогичен письменным и осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Горячая линия обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации +7 (86135) 56-4-94.

4.3. Прием устных сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом

работы администрации.

4.4. Прием устных сообщений осуществляется работниками администрации.

4.5. Работа с запросами, поступающими по компетенции в администрацию через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе", осуществляется работниками администрации в рамках компетенции.

4.6. Техническое обеспечение работы платформы осуществляется работниками администрации.

4.7. Прием устных сообщений осуществляется в форме диалога работника администрации с заявителем.

4.8. Информация о персональных данных авторов устных сообщений, поступивших на горячую линию хранится и обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

4.9. При обращении на горячую линию, заявитель обязан сообщить:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес;
- номер телефона;
- суть предложения, заявления, жалобы.

4.10. Работники администрации, осуществляющие прием звонков:

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

4.10.2. Предоставляют адреса и телефоны администрации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.10.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой администрации.

4.10.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению устных сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в администрации. На сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению сообщения не готовится.

4.11. Специалистами администрации оформляется регистрационная карточка устного сообщения.

4.12. В случае если решение поставленных в устном сообщении вопросов относится к администрации, копии сообщений с поручениями направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием электронной почты администрации или путем передачи в администрацию.

4.13. На устные сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками администрации самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная

карточка такого устного сообщения закрывается с отметкой "разъяснено", проект поручения не составляется.

4.14. В случае если от одного заявителя поступило несколько устных сообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя устное сообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой "в дополнение", срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого устного сообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.15. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения устного сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения устного сообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

4.28. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении устных сообщений граждан осуществляется работниками администрации.

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 администрации, осуществляется специалистом администрации Тенгинского сельского поселения.

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. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в

случае повторных и многократных обращений.

5.4. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата 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".

5.5. 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. Анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав и свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется администрацией Тенгинского сельского поселения.

5.6. 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.

5.7. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы администрации, критериям, установленным, п.5.5 Инструкции, работником администрации принимается решение о направлении в течение 2-х дней со дня поступления ответа в администрацию информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя администрации, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных.

5.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы администрации в течение 2 дней со дня поступления ответа в администрацию. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.9. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы администрации, с выходом (выездом) на место определяется планом работы администрации, которым поручено рассмотрение обращения.

5.10. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в администрации, осуществляется их руководителем.

5.11. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

5.12. 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.

5.13. 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). Информируются граждане:

- о графике работы администрации;
- о справочных телефонах и почтовых адресах администрации;
- об адресе официального сайта администрации в сети "Интернет", адресе электронной почты администрации;
- 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.

6.2. Информирование граждан в администрации осуществляется при:
непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;
размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте администрации.

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

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 администрации 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 работник администрации называет наименование администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.3. На информационном стенде в помещении 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 органов местного самоуправления;
- 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 Тенгинского сельского поселения Усть-Лабинского района, получение объективной информации о деятельности администрации 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.

7.2. Работники администрации ежеквартально, 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 04 июля) и года (до 9 января года, следующего за отчетным) в отдел по работе с обращениями граждан в администрации МО Усть-Лабинский район.

7.3. При подготовке указанных сведений работники администрации осуществляют в том числе:

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

Приложение № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 Тенгинского сельского поселения
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина

_____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу:

_____.
(муниципальное образование, населенный пункт)
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.Г.Епишев

Приложение № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 Тенгинского сельского поселения

(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.Г.Епишев

Приложение № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 Тенгинского сельского поселения

(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____, проживающего по
адресу:

(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____;

(номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в

(наименование органа местного самоуправления)
оставлены на хранении до востребования

(наименование места хранения)
Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.Г.Епишев

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан

Главе Тенгинского сельского
поселения Усть-Лабинского района

(фамилия, инициалы)

**Уведомление
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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) _____,
(дата, номер)
- 2) _____,
(дата, номер)
- 3) _____,
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.Г.Епишев

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись)

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.Г.Епишев

Приложение № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Главе Тенгинского сельского
поселения Усть-Лабинского
района Епишеву А.Г.

от _____
(ф.и.о. полностью)

проживающего(ей) по адресу:

контактный телефон

З А Я В Л Е Н И Е *

Текст излагается в свободной форме.

Приложение к заявлению:

1. На _____ л. в 1 экз. (при наличии).

в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ
«О персональных данных» в целях получения ответа на поданное заявление
даю согласие на обработку моих персональных данных, включающих (ФИО,
адрес, номер контактного телефона)

« ____ » _____ 20__ г.

(подпись, расшифровка)

Глава Тенгинского сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.Г.Епишев