



**АДМИНИСТРАЦИИ ВОСТОЧНОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.03.2025

№ 8

станция Восточная

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

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных, органов и органов местного, самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (далее – Инструкция) (приложение).

2. Считать утратившими силу постановления администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района:

от 12 февраля 2018 г. № 14 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района»,

от 06 марта 2019 г. № 34 «О внесении изменений в постановление администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района от 12 февраля 2018 г. № 14 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района».

3. Общему отделу администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (Лопатина И.Н.) обеспечить опубликование настоящего решения 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 исполнением настоящего решения возложить на главу Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района А.П.Белозуб.

5. Постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Глава Восточного сельского поселения
Усть-Лабинского района



А. П. Белозуб

Приложение
Утверждено
постановлением администрации
Восточного сельского поселения
Усть-Лабинского района
от 24.03.2025 № 8

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации Восточного сельского поселения
Усть-Лабинского района

1. Общие положения

1.1 Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа и с использованием федеральной государственной 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, поступивших в адрес администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

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 обращениями граждан в письменной форме

2.1 Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме.

2.1.1 Обращение в письменной форме в адрес главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района может быть направлено:

2.1.1.1 почтовым отправлением по адресу: 352308, ст.Восточная , ул. Школьная 1 А, Усть-Лабинского района;

2.1.1.2 передано лично в общий отдел администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (далее - Отдел) непосредственно гражданином, его представителем по адресу: ст. Восточная, ул. Школьная, д.1 А в кабинет № 3 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00 часов;

2.1.1.3 принято в ходе личных приемов главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района;

2.1.1.4 направлено в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (www.vostochnoep.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификация граждан. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.2 Письменные обращения на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района из территориальных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в приемную администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, передаются под роспись специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан в день поступления.

2.1.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и начальнику отдела по предупреждению ЧС и гражданской защите населения МО Усть-Лабинский район.

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 Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (приложение 2);

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 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное

имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их вручении заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в организационном отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников организационного отдела 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.

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 без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общем отделе, а передаются в приемную администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

2.1.7 Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником организационного отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8 Письменные обращения на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, доставленные в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, составляются автором согласно утвержденной форме (приложение 1) и принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района с указанием даты поступления.

2.1.9 Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района (www.vostochnoer.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо с использованием Единого портала, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан. Данные обращения после

регистрации их в журнале регистрации обращений граждан передаются для внесения в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

2.2 Регистрация письменных обращений граждан.

2.2.1 Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, а также обращения граждан, поступающие из администрации муниципального образования Усть-Лабинский район, администрации Краснодарского края, территориальных органов, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.2 Специалист, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме в СЭД в день 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 электронную учетную карточку СЭД (далее - Электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- количество листов в документе (обращение и приложения);
- путь поступления обращения (почта, электронная почта);
- наименование поселения проживания автора обращения;
- сопроводительный документ (при наличии);
- тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник Великой Отечественной войны, инвалид Великой Отечественной войны, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника Великой Отечественной войны, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);
- телефон (при наличии);
- e-mail (при наличии) либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- признак коллективного или анонимного обращения;
- аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;
- код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому

тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

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;

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

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

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

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

2.2.9 Устные сообщения, поступившие в Отдел по телефону 8(86135) 33-3-45, вносятся в журнал учета поступивших сообщений, в котором отражаются следующие данные: ФИО, адрес, телефон, содержание вопроса. Вышеуказанные устные сообщения оформляются в виде учетно-контрольных карточек и передаются в приемную либо в администрации поселений Усть-Лабинского района в соответствии с компетенцией для их отработки. На сообщения, носящие справочный или разъяснительный характер, специалистами Отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю, при этом регистрационная карточка не составляется. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 календарных дней.

2.3 Сроки рассмотрения обращений граждан в письменной форме

2.3.1 Обращения, поступившие в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района до даты направления ответа заявителю.

2.3.2 Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Уполномоченное должностное лицо (в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района - глава Восточного сельского

поселения Усть-Лабинского района, в структурных подразделениях и иных учреждениях - начальники, руководители, директора) давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

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

2.3.4 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «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.

2.3.5 Обращение, поступившее в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в письменной форме и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации направляется в Отдел МВД России по Усть-Лабинскому району и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.3.6 Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.3.7 Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.3.8 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты Отдела.

2.4 Направление обращений граждан в письменной форме на рассмотрение.

2.4.1 Специалисты Отдела, осуществляя работу с обращениями в письменной форме, в день регистрации обращения вносят предложения для резолюции главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

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

2.4.3 Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие в электронную приемную, регистрируются, передаются для ознакомления, ответ на данное обращение не направляется. Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие почтой, не регистрируются, а передаются для ознакомления в службы, в компетенции которых находятся предложения.

2.4.4 Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же день граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5 В случае перенаправления обращения 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 В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 суде.

В случае, если: обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, жалоба: направляется вышестоящему должностному лицу для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.8 Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района для рассмотрения и подготовки ответов направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения прав заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью заместителя, курирующего направление данной сферы деятельности.

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

2.4.10 Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, предварительно направляются в юридический отдел администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района для согласования. Ответ направляется за подписью главы поселения.

2.4.11 В случае, если орган или должностное лицо ошибочно направили обращения в письменной форме в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, решение поставленных в обращениях вопросов которых не входит в компетенцию администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, то администрация Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.12 Обращения с поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются на рассмотрение .

2.4.13 Глава , руководители структурных подразделений Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района определяют непосредственных исполнителей обращений граждан.

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

2.5 Рассмотрение обращений граждан в письменной форме

2.5.1 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

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.

2.5.2 В случае, если к тексту обращения в письменной форме 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.

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

Обращения в письменной форме 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.

2.5.4 Обращения в письменной форме с просьбами о личном приеме главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю направляется информация по вопросу, указанному им в обращении и даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района. Если в обращении не указана проблема, то специалистами Отдела заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.6 Обращения в письменной форме 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.

2.5.7 По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.5.8 В случае поступления обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя, курирующего данный вопрос.

2.5.11 При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.3.12 При поступлении в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района обращения, текст которого не позволяет определить, суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии

с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистами Отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

2.6 Ответы на обращения граждан в письменной форме.

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

2.6.2 Текст ответа на обращение в письменной форме 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 заявителю на обращение в письменной форме должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный, номер и дата 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 в письменной форме, 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 Кроме того, на поступившее в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района обращение, содержащее

предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.7 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.

2.6.8 Ответы заявителям могут быть подписаны главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

2.6.9 Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, федеральных органов государственной власти о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации и подписывается главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, либо уполномоченным им на подписание заместителями.

2.6.10 Ответственный исполнитель обращения, поступившего со сроком исполнения 30 календарных дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района за 10 дней до наступления контрольного срока.

Ответственный исполнитель обращения, поступившего со сроком исполнения 15 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района за 7 дней до наступления контрольного срока.

Если поручение дано одновременно: нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод» или указанным первым в списке исполнителей, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю либо информационная справка в администрацию муниципального образования Усть-Лабинский район. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

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

2.6.12 При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам вышестоящих органов ответственным исполнителем, специалистом структурного подразделения, руководителем структурного подразделения, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан и юридических лиц, 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 предоставленных документов и материалов (актов, фото - и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права;

проверка на наличие орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

2.6.13 По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистами Отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то заместителем начальника Отдела выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.14 Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, заместителями либо заместителем начальника Отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

2.6.15 Проекты ответов за подписью главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района предварительно направляются в Отдел для согласования.

2.6.16 Ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, которому дано поручение о рассмотрении. Таким образом, ответ заявителю может быть подписан заместителями либо руководителем структурного подразделения.

2.6.17 Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района 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 администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в письменной форме.

2.6.18 Ответы и уведомления авторам обращений направляются путем пересылки АО «Почта России» простыми отправлениями с внесением в реестр почтовых отправлений специалистами Отдела.

3. Порядок организации личного приема граждан

3.1. Организация приема граждан в отделе

3.1.1 Прием граждан в Отделе осуществляется по адресу: ст. Восточная, ул. Школьная, д. 1 А, каб.3, ежедневно, с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в сети Интернет.

3.1.2 Прием граждан в Отделе ведут специалисты.

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 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

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

3.1.6 Места ожидания и личного приема граждан в Отделе оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

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

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

3.1.9 Содержание обращения заносится в журнал учета приема граждан.

3.1.10 Специалист Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, специалист Отдела рекомендует гражданам в какое структурное подразделение, в муниципальное или бюджетное унитарное предприятие и в каком порядке ему следует обратиться, а также орган исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ) согласно предоставленного администрацией Краснодарского края графика.

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.

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

3.1.12 В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.13 Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в сети Интернет в ходе личного приема специалистами Отдела возможно только с согласия проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио – и видеозапись, прямую трансляцию в сети Интернет без согласия специалиста Отдела.

3.2 Организация личных приемов граждан главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района и его заместителями

3.2.1 Личный прием граждан проводится главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района согласно утвержденному графику.

3.2.3 Дни и время личного приема главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, список граждан на личный прием к главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой.

3.2.4 Список граждан на прием к главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района передается специалистом Отдела на согласование главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района. Специалисты Отдела с учетом поднимаемых вопросов определяют участников

приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.5 Подготовка личных приемов граждан главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу либо поступившего телефонного звонка от гражданина в Отдел.

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

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

Основаниями записи на прием к главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района являются вопросы полномочий главы, несогласие заявителя с результатами рассмотрения его вопроса (вопросов) заместителями либо обжалование их действий (бездействия).

Запись на личный прием к заместителям производится исходя из содержания обращения и подведомственности поставленных вопросов.

Запись на повторный прием к главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района осуществляется не ранее истечения установленного федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ, иными федеральными законами срока рассмотрения предыдущего обращения.

3.2.6 В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, находится в компетенции администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный приём к руководителям соответствующих структурных подразделений, гражданину рекомендуется обратиться письменно или посетить прием руководителя структурного подразделения, в чьи полномочия входит вопрос, поднимаемый заявителем.

3.2.7 Ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, которому дано поручение о рассмотрении. Таким образом, ответ заявителю может быть подписан заместителями главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

3.2.8. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные

выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

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

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

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

если гражданин отказывается изложить содержание вопроса в заявлении.

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

3.2.10 Личный прием главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.11 Личный прием главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.12 Личный прием граждан осуществляется главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района и заместителями с участием руководителей структурных подразделений и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.13 Время приема одного заявителя не должно превышать 20 минут.

3.2.14 В ходе подготовки приема граждан главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, специалисты Отдела производят сбор информации от ответственных исполнителей по вопросам, указанным заявителем (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи). Ответственность за своевременность, полноту и актуальность предоставляемой информации: возлагается на ответственных должностных лиц (начальников отделов и заместителей).

3.2.15 Карточки личного приема главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района и заместителями оформляются специалистами Отдела приема граждан в день проведения приема (приложение 5 к Инструкции).

Карточки с выездного личного приема и встреч с жителями оформляются ответственным специалистом Отдела и передаются на регистрацию в Отдел.

3.2.16 По окончании личного приема глава Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу вопроса.

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

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

3.2.19 Поручения и (или) рекомендации главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.20 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с предоставлением ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.21 Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, на следующий день после регистрации направляются ответственным должностным лицам, которым даны поручения по рассмотрению.

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

3.2.22 В ходе личного приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.23 Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в сети Интернет в ходе личного приема главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района или заместителями возможно только с согласия должностного лица, проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио - и видеозапись, прямую трансляцию в сети Интернет без согласия должностного лица, проводящего прием.

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

4.1 Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

4.3 Заявление об ознакомлении подлежит регистрации.

4.4 Ответственные специалисты, которым поручено ознакомление, в течение 10 рабочих дней направляют заявителю письменный ответ -

приглашение.

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

4.6 После ознакомления заявитель расписывается об ознакомлении в своем обращении, который приобщается к делу его переписки. В случае отказа заявителя в фиксации факта ознакомления, в его обращении делается отметка об отказе.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1 В администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, осуществляется Отделом, а заместителей главы – ответственными специалистами.

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

5.3 В структурных подразделениях контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя и ответственного специалиста по контролю.

5.4 Решение о постановке обращений на контроль принимается главой Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, заместителями, начальником Отдела.

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

5.6 Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, 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».

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

5.8 При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет освещения всех вопросов, поставленных

в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых: мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.9 Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

 подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 снятие обращений с контроля.

5.10 В случае выявления допущения нарушений сроков рассмотрения и несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкция, ответственным специалистом Отдела принимается решение о возврате для устранения выявленных нарушений и недопущению их впредь.

5.11 В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района или заместителей в течение 7 дней со дня поступления ответа в Отдел.

В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12 Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, которому поручено рассмотрение обращения.

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

5.14 Граждане вправе направлять в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 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). Специалисты Отдела

осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района, об адресе официального сайта администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в сети Интернет, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

6.2 Местонахождение администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района:

Почтовый адрес: 352308, Краснодарский край, Усть-Лабинский район, ст. Восточная ул. Школьная 1 А.

Прием граждан в Отделе (ст. Восточная, ул. Школьная, 1А) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00 часов.

Телефоны Отдела: +7(86135) 33-3-45.

Официальный сайт администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в сети Интернет: www.vostochnoer.ru.

6.3 Информирование граждан в администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района.

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

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

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

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 Восточного сельского поселения Усть-Лабинского муниципального района Краснодарского края, получение объективной информации о деятельности по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности, деятельности администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2 Специалисты Отдела ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан в соответствующий раздел на сайте администрации Восточного сельского поселения Усть-Лабинского района в сети Интернет, и предоставляют статистические данные по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным).

Глава Восточного сельского поселения
Усть-Лабинского района



А. П. Белозуб

Приложение 1
к ИнструкцииГлаве Восточного сельского
поселения Усть-Лабинского района
Ф.И.О.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)

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » 20 ____ г.

Рабочая группа в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:
в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского
района

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за подписью физического
или юридического лица

проживающего (расположенного) по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: _____
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

АКТ № _____
о недостатчи документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » 20 ____ г.

Рабочая группа в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского
района

(число, месяц, год)

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

проживающего (расположенного) по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: _____
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с объявленной ценностью
от « _____ » 20 ____ г.

Рабочая группа в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:
в администрацию Восточного сельского поселения Усть-Лабинского
района

(число, месяц, год)

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

проживающего (расположенного) по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено вложение оригиналов
документов в заказных письмах с объявленной ценностью, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: _____
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

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 Восточного сельского поселения
Усть-Лабинского района

А.П.Белозуб

