



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.04.2025

№ 634

станция Северская

**О внесении изменений в постановление администрации
муниципального образования Северский район
от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями
граждан в администрации муниципального образования
Северский район»**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Постановлением 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», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, руководствуясь статьей 66 Устава муниципального образования Северский район, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить изменения в постановление администрации муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению делопроизводства (Завадская Е.Н.) представить настоящее постановление в правовое управление в пятидневный срок со дня его принятия для размещения на официальном Интернет-сайте администрации муниципального образования Северский район в разделе «Антикоррупционная экспертиза».

3. Управлению по связям с общественностью (Поляшенко Е.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Северский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Муниципальные правовые акты» и обеспечить его опубликование в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Разумца В.М.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
главы муниципального образования
Северский район



Д.А. Малов

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением администрации
муниципального образования

Северский район

от 15.04.2025 № 634

ИЗМЕНЕНИЯ,

**вносимые в приложение к постановлению администрации
муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года
№705 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Северский район»**

1. В приложении:

1) раздел 1 «Общие положения» изложить в следующей редакции:

«1. Общие положения

«1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» (далее – Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными 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) в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), иной информационной системы администрации муниципального образования Северский район либо официального сайта администрации муниципального образования Северский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, поступившими в адрес администрации муниципального образования Северский район (далее – администрация района), главы администрации района и заместителей главы администрации района (далее соответственно – обращения граждан, заместители).

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

Федеральный закон №59-ФЗ), 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) в разделе 2 «Порядок работы с письменными обращениями»:

в пункте 2.1.2. подраздела 2.1

абзац четвертый «опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на административном здании администрации района по адресу: 353240, Краснодарский край, Северский район, ст-ца Северская, ул.Ленина, 69;» исключить;

абзац 7 после слов «размещенных на сайте администрации муниципального образования Северский район «дополнить словами «обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.»;

дополнить абзацем следующего содержания: "При направлении гражданами на электронную почту администрации района и структурных подразделений администрации района обращения в форме электронного документа, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан.";

пункт 2.2.8. подраздела 2.2. исключить;

пункт 2.2.9 считать соответственно пунктом 2.2.8;

в подразделе 2.3. «Регистрация обращений»:

пункт 2.3.6 дополнить текстом следующего содержания:

«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.

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.»;

пункт 2.3.7 изложить в новой редакции:

«2.3.7. 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.)). 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.";

в пункте 2.3.8 слова «без подписи» заменить словами «без фамилии».

в пункте 2.5.17 подраздела 2.5 слова «на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками управления» заменить словами: «на адрес, указанный в обращении»;

в подразделе 2.7

в пункте 2.7.3 слова «к виновным должностным лицам» заменить словами «к лицам, допустившим нарушения»;

пункт 2.7.6 изложить в новой редакции:

«2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в форме электронного документа, по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) или иной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в письменной форме.";

3) в разделе 3 «Порядок работы с устными обращениями»:

в пункте 3.2.8 подраздела 3.2. слова «по факсимильной связи» заменить словами «по электронной почте»;

4) в разделе 4 «Организация рассмотрения устных сообщений, поступивших по телефону «горячей линии» общественной приемной»:

пункт 4.8 изложить в следующей редакции:

«4.8. Проект поручения незамедлительно передается на согласование заместителю главы администрации, курирующему вопрос, указанный в устном сообщении, после чего в соответствии с полученной резолюцией устное обращение для оперативного разрешения вопросов заявителя направляется на исполнение по электронной почте.»;

в пункте 4.9. слова « факсимильной связью» исключить.

5) в разделе 5 «Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан»:

пункты 5.6, 5.8, 5.10 изложить в новой редакции:

«5.6. Обращения, поступившие в администрацию из Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой представления им результатов рассмотрения, ставятся на особый контроль.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в

Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Северский район или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в управление делопроизводства.

5.10. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется руководителями структурных подразделений администрации. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль в администрации - осуществляется специалистами управления делопроизводства, ответственными за организацию работы с обращениями граждан».

6) в разделе 6 «Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан»:

в абзаце 7 пункта 6.2

слова «и телефон/факс для приема письменных обращений граждан» исключить;

абзац 14 изложить в новой редакции:

«Адрес виртуальной приемной: https://sevadm.ru/contacts/virtual_reception»

в пункте 6.3 слова «факсимильной связью» исключить;

7) раздел 7 изложить в новой редакции:

«7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений

7.1. Аналитическая работа по обращениям в администрации района ведется управлением делопроизводства.

7.2. Специалисты управления делопроизводства ежеквартально, по итогам полугодия, года и по мере необходимости для доклада руководству:

готовят информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан;

накапливают, формируют и систематизируют статистические материалы по обращениям граждан;

изучают необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

готовят материалы для размещения на официальном сайте администрации.

7.3. Специалисты управления делопроизводства ежеквартально:

до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовят статистические данные о работе с обращениями граждан в администрации района по установленной форме, один раз в полугодие с пояснительными записками для направления в управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации Краснодарского края;

до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в АИС «Регион», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан:

8.5.2. Проводит контроль обработки обращений и сообщений, направленных в адрес администрации района.

8.5.3. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан в личных кабинетах структурных подразделений администраций.

8.5.4. Обеспечивает координацию обращений и сообщений на платформе Единого портала.

8.5.5. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации района между исполнителями (структурными подразделениями) администрации.

8.6. Руководители структурных подразделений администрации несут ответственность за соблюдение сроков и качество рассмотрения поступающих сообщений и обращений.

8.7. Получение и обработка обращений, поступивших в личный кабинет органа Единого портала администрации района, осуществляется управлением делопроизводства.

8.8. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к Единому portalу обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком, о чем уведомляется заявитель.

8.9. Работа с сообщениями в Едином портале, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

8.11. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с Регламентом работы с сообщениями и обращениями граждан, поданных с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги.Решаем вместе» в муниципальном образовании Северский район, утвержденным постановлением администрации МО Северский район от 12 февраля 2024 г. №180 «Об организации работы муниципального центра управления в муниципальном образовании Северский район. составляет не более 30 календарных дней. Сообщения по отдельным категориям обрабатываются с использованием механизмов ускоренного решения.

8.12. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, работниками отдела приема граждан управления в соответствующем электронном журнале в СЭД регистрируется и оформляется электронная карточка сообщения, которая содержит:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество при наличии;

адрес заявителя при наличии;
источник поступления;
телефон при наличии;
е-mail при наличии;
признак сообщения;
код тематики;
количество листов с приложениями (при наличии);
наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы
соответствующих должностных лиц в компетенцию которых входит решение
поставленных в сообщении вопросов

8.13. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации."

Заместитель главы администрации



В.М. Разумец

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту постановления администрации муниципального образования
Северский район «О внесении изменений в постановление администрации
муниципального образования Северский район
от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями
граждан в администрации муниципального образования
Северский район»

Проектом вносятся изменения в постановление администрации муниципального образования Северский район «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» в целях его приведения в соответствие с новыми требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) в связи с принятием Федерального закона от 28 декабря 2024 №547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 547-ФЗ).

Проектом постановления вносятся изменения в соответствии с Федеральным законом № 547-ФЗ в части:

- предоставления возможности подачи электронного обращения не только с использованием Единого портала федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал), но и иной информационной системы администрации муниципального образования Северский район (далее – администрация района) либо официального сайта администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих и идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

- ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системе и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

- в Порядке раздел 7 изложен в новой редакции «7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений»;

- Порядок дополнен новым разделом: 8 «Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала»;
- исключена возможность приема и передачи обращений с факсимильной связью.

Заместитель главы администрации



В.М.Разумец

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления администрации муниципального образования
Северский район от 15.04.2025 № 634
«О внесении изменений в постановление
администрации муниципального образования
Северский район от 20 апреля 2018 года №705
«О Порядке работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Северский район»

Проект подготовлен и внесен:
управлением делопроизводства
исполняющий обязанности
начальника управления



Е.Н.Завадская
25.03.2025

Проект согласован:
Заместитель главы администрации



В.М.Разумец

Начальник правового управления

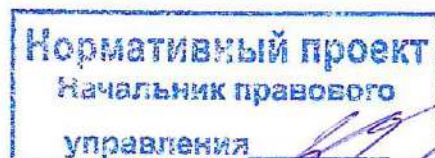


Д.Е.Швец
28.03.2025

Начальник управления информатизации
и информационной безопасности

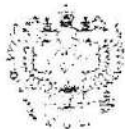


Н.Н.Сергиевская
27.03.2025



**З А Я В К А
К ПОСТАНОВЛЕНИЮ**

Наименование вопроса	О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года № 705 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район»		
Проект внесен	Управление делопроизводства (Е.Н.Завадская)		
Постановление разослать	Отделам, управлениям администрации, заместителям главы администрации		
Подпись		« 25 » 03	2025 г.



Прокуратура Российской Федерации
Прокуратура Краснодарского края

**Прокуратура
Северского района**

ул. Ленина, 71, ст. Северская, Россия, 353240
тел. 8 (86166) 2-54-28

07.04.2025 № 07-33-2025/1149-25-20030044

На № _____



В администрацию муниципального
образования Северский район

Начальник И.А.
Петров

По результатам рассмотрения проекта постановления администрации муниципального образования Северский район «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Северский район от 20.04.2018 № 705 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» сообщая, что замечаний к нему не имеется.

Заместитель прокурора района
младший советник юстиции

В.Э. Петров

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 723382555874D14AD24FECED573DB0FA
Владелец Петров Виталий Эдуардович
Действителен с 08.04.2024 по 02.07.2025

Гафурова Л.И. 8-918-667-90-57

Прокуратура Северского района Краснодарского
края
№ 07-33-2025/1149-25-20030044



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.12.2025

№ 8-605

сессия Северский

О внесении изменений в постановление администрации
муниципального образования Северский район
от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с обращениями
граждан в администрации муниципального образования
Северский район»

В соответствии с федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о
деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,
Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О
добровольных гарантиях реализации права граждан на обращение в
Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с
обращениями граждан Государственной Федерации, иностранных граждан и лиц
без гражданства, руководствуюсь статьей 66 Устава муниципального
образования Северский район, постановляю:

1. Утвердить изменения в постановление администрации
муниципального образования Северский район от 20 апреля 2018 года №705
«О Порядке работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Северский район» (далее - Порядок) согласно
приложению к настоящему постановлению.

2. Уполномоченного должностного лица (Куратора) представлять настоящее
постановление в правовое управление в пятидневный срок со дня его
принятия для размещения на официальном Интернет-сайте администрации
муниципального образования Северский район в разделе
«Антикоррупционная деятельность».

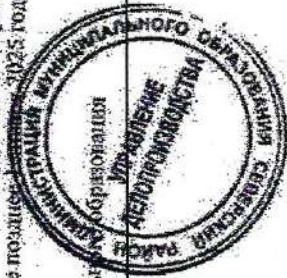
3. Управляющему по связям с общественностью (Появление) разместить
настоящее постановление на официальном сайте администрации
муниципального образования Северский район в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Муниципальные
правовые акты» и обеспечить его опубликование в средствах массовой
информации.

2

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на
заместителя главы администрации А.Н.Ткачука.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального
опубликования.

6. Обеспечение реализации положений Федерального закона от 2 мая
2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» (в редакции Федерального закона от 4 августа 2023 года
№ 480-ФЗ) в отношении возможности направления в администрацию района
(должностным лицам) обращений граждан, объединений граждан, в том
числе юридических лиц, в форме электронных документов с использованием
федеральной государственной информационной системы «Единый портал
государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый
портал) и направления администрацией района (должностными лицами)
ответов на такие обращения по адресу (электронному идентификатору)
личного кабинета лица, направившего обращение, на Едином портале будет
осуществляться не позднее 30.12.2025 года.



Глава муниципального образования
Северский район
А.В.Дорюшевский

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕННЫ

постановлением администрации
муниципального образования
Северский район
от 29.12.2025 № 2605

ИЗМЕНЕНИЯ

внесённые в постановление администрации муниципального образования
Северский район от 20 апреля 2018 года №705 «О Порядке работы с
обращениями граждан в администрации муниципального образования
Северский район»

1. В приложении:

1) раздел 1 "Общие положения" изложить в следующей редакции:

«1. Общие положения»

"1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район» (далее - Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - обращения граждан), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, обязательных граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане) в письменной форме: или в форме электронного документа, в том числе с использованием федерального государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), поступивших в адрес административной системы образования Северский район (далее - администрация района), главы администрации района и заместителей главы администрации района.

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

2) в разделе 2 "Порядок работы с письменными обращениями граждан":

пункт 2.1.3 подпункта 2.1 «Общие требования к оформлению обращений» изложить в следующей редакции:

«2.1.2. Обращение в письменной форме может быть направлено: почтовым отправлением по адресу: 351240, Краснодарский край, Северский район, ст-ца Северская, ул. Ленина, 69;

передано лично в общественную приемную администрации района непосредственно гражданином, его представителем; принято в ходе личных приемов главы администрации либо его заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на административном здании администрации района по адресу: 351240, Краснодарский край, Северский район, ст-ца Северская, ул. Ленина, 69; принято в ходе личных приемов;

в форме электронного документа с использованием Единого портала; в форме электронного документа путем загрузки гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте администрации муниципального образования Северский район;

пункт 2.5.17 подпункта 2.5 "Направление обращений письменных обращений на рассмотрение" изложить в следующей редакции:

«2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем загрузки гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте администрации района направляются на адрес (уникальный идентификатор) указанного кабинета на Едином портале при его неопределении в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками управления"; пункт 2.7.6 подпункта 2.7 «Отказы на обращения» изложить в следующей редакции:

"2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его неопределении в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в письменной форме."

3) пункт 3.1.1.3 подпункта 3.1 "Организация личного приема в администрации" раздела 3 "Порядок работы с устными обращениями" изложить в следующей редакции:

«3.1.1.3 В случае если гражданин обратился в общественную приемную с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции общественной приемной, иных структурных подразделений администрации района, ему предоставляется информация об участнике (ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который (ах) может (ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь, в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи

3
в Российской Федерации" и Законом Краснодарского края
от 23 апреля 2013 года № 2697-КЗ "О юридической помощи на территории
Краснодарского края".

4) и разделе 4 «Организация рассмотрения устных обращений,
поступивших по телефону «горячей линии»: общественной приемной слова
«обращений» записать словами «сообщений»;

5) по тексту слова «письменное обращение» заменить словами
«обращение в письменной форме».

Заместитель главы администрации



А.Н.Ткаченко



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СЕВЕРСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.04.2018

№ 903
станица Северская

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

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», руководствуясь статьей 66 Устава муниципального образования Северский район, постановляю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Северский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.
3. Управлению делопроизводства (Каркина) представить настоящее постановление в правовое управление в пятидневный срок со дня его принятия для размещения на официальном Интернет-сайте администрации муниципального образования Северский район в разделе «Антикоррупционная экспертиза».
4. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Северский район:
 - 1) от 10 октября 2013 года № 2241 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район»;
 - 2) от 25 февраля 2014 года № 250 «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации муниципального образования Северский район от 10 октября 2013 года № 2241 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район»;
 - 3) от 13 января 2015 года № 37 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Северский район»;

район от 10 октября 2013 года № 2241 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район»;

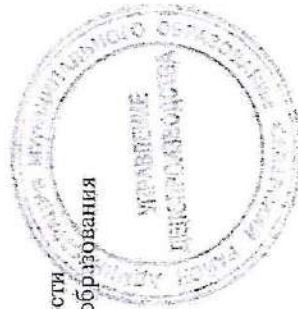
4) от 15 июля 2015 года № 980 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Северский район от 10 октября 2013 года № 2241 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район»;

5) от 15 января 2016 года № 15 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Северский район от 10 октября 2013 года № 2241 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район».

5. Информационно-аналитическому отделу (Ситникова) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Северский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Муниципальные правовые акты» и обеспечить опубликование в средствах массовой информации.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Е.Е.Мишневу.

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.



Исполняющий обязанности
главы муниципального образования
Северский район

М.В.Наумейко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Северский район
от 04.04.2016 № 2025

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Северский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Северский район (далее – администрация) с органами местного самоуправления муниципальной организации в составе муниципального образования при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений

Письменное обращение составляется в произвольной форме 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 либо адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;
дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на портале администрации www.sevadm.ru и на официальном сайте администрации www.sevadm.ru в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных, краевых органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО).

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Северский район, его первого заместителя и заместителей, поступающие в администрацию по почте, фельдъегерской связью, доставившими лицами передаются в приемную главы муниципального образования Северский район под роспись работнику управления делопроизводства по работе со служебными документами.

2.2.2. Работником управления делопроизводства по работе со служебными документами корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (нестандартное по весу, размеру, форме, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, заклеенное липкой лентой, имеющее необычный запах, особенности оформления, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), незамедлительно, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю, руководителю – курирующему заместителю, который принимает решение о дальнейших действиях и необходимости проверки.

Проверенная корреспонденция передается работнику управления делопроизводства по работе со служебными документами.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением.

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

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.4. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней, по обращениям граждан, без приложенных к ним обращений регистрируются работником управления делопроизводства по работе со служебными документами.

2.2.5. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются, а передаются непосредственно адресату в запечатанном виде.

2.2.6. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Северский район и его заместителей, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником управления делопроизводства (общественной приемной), ответственными за организацию работы с обращениями граждан. По просьбе автора либо лица, представляющего его интересы, на копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения, подписи с расшифровкой, принявшего обращение и контактного телефона.

2.2.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации и портал www.sevadm.ru, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

2.2.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.2.9. Обращения граждан, поступившие из краевых и федеральных органов власти по системе МЭДО, автоматически экспортируются в систему электронного документооборота «Результат: обращения граждан» (далее СЭД «Обращения граждан»).

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования и его заместителей, регистрируются в управлении делопроизводства (общественной приемной).

2.3.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение трех дней с даты их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.3.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся: дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другие);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому классификатору обращений граждан;

количество листов и приложений (если имеются);

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

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

в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, приклеиваются в поле «вложение».

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В электронной учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили (коллектив ООО "Аргисан", коллектив МОУ СОШ N 43).

2.3.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе "Ф.И.О." отменяются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.3.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без подписи".

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления делопроизводства заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случаев, указанных в части 1.1. статьи 12 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.2. 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.

2.4.3. 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 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 либо

уполномоченному на то лицу, за 3 дня до истечения срока рассмотрения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление за подписью должностного лица, принявшего решение о продлении срока рассмотрения.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственному органу, органом местного самоуправления или должностным лицом срок представления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе муниципального образования и его заместителям обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Управление делопроизводства в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом структурные подразделения администрации и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5 Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Работниками управления делопроизводства (общественной приемной) обращения граждан после их регистрации, в тот же день представляются главе или его заместителям, исходя из вопросов обращений и распределения обязанностей между главой муниципальной администрации Северский район и его заместителями, для принятия решения о ходе рассмотрения. При этом predлагается проект резолюции о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации, орган местного самоуправления в составе муниципального образования либо иные органы.

При рассмотрении обращения глава муниципального образования Северский район и его заместители:

при согласии с проектом резолюции подписывают предлагаемый проект резолюции;

При несогласии с проектом резолюции определяют иных исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию о результатах его рассмотрения;

в необходимых случаях определяют методы рассмотрения обращения; комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

2.5.2. Решение о направлении письма на рассмотрение главе администрации либо его заместителям принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции принимаемых автором вопросов.

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, работниками управления делопроизводства (общественной приемной), согласно резолюции главы администрации либо его заместителей, 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 граждан, направивших обращение, о перенадресации обращения. Уведомления о перенадресации обращений подписываются работниками управления делопроизводства (общественной приемной).

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции направляется в отдел по взаимодействию с правоохранительными органами и противодействию коррупции для дальнейшей организации работы по направлению обращения в Управление Федеральной миграционной службы по Краснодарскому краю и в копии - главе администрации (губернатору). Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение о перенадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом обращение в указанные органы направляется в течение пяти календарных дней со дня регистрации в администрации.

2.5.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких служб или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие службы или соответствующим должностным лицам.

2.5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.5.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Подготовка и направление уведомления гражданину осуществляется управлением делопроизводства (общественной приемной) после согласования с курирующим заместителем.

2.5.8. В случае, если текст письменного обращения 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. Подготовка и направление уведомления гражданину осуществляется и направляется управлением делопроизводства (общественной приемной) после согласования с курирующим заместителем.

2.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления в составе муниципального образования обращение направляется заместителю главы, курирующему сферу, к которой относятся поднимаемый автором вопрос, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.10. Жалобы, адресованные главе муниципального образования и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в структурные подразделения администрации по направлениям деятельности.

2.5.11. Жалобы адресованные главе муниципального образования и его заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначения на которые осуществляет глава муниципального образования Сеперский район; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления Северского района, лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих, направляются в отдел по взаимодействию с правоохранительными органами и противодействию коррупции.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей органа, предоставившего муниципальную услугу рассматриваются в соответствии с утвержденными Регламентами по предоставлению муниципальных услуг.

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются на рассмотрение специалистами управления делопроизводства (общественной приемной), ответственными за организацию работы с обращениями граждан исполнителям под роспись.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в управление делопроизводства (общественную приемную), с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимавшихся в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя управление делопроизводства (общественную приемную).

2.5.15. Письменное обращение, возвращенное в администрацию как направленное не по компетенции, передается в управление делопроизводства (общественную приемную) для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о перенаправлении новой дате направления обращения работниками управления делопроизводства (общественной приемной).

2.5.16. Уведомления авторам обращений регистрируются в журнале и отправляются в конверте простой почтовой корреспонденцией специалистами управления делопроизводства (общественной приемной), согласно резолюциям руководства администрации района.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками управления делопроизводства (общественной приемной).

2.6. Рассмотрение обращений

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. Поручение руководителя должно содержать: фамилию 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. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод". Сополнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственный исполнитель все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовятся и

направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края), при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки "свод" ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края), направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем (явкой) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото-и видеофиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимавшему в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимавшихся автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о перенаправлении обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой администрации и его заместителями. Если в обращении не указана проблема, заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой и его заместителями, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.6.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся

ловые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования либо его заместитель, на основании служебной записки руководителя структурного подразделения администрации, иного должностного лица рассматривающего обращение вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки (приложение №4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Северский район либо его заместителя.

2.6.9. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органов местного самоуправления и 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.

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

2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши

обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрация Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в форме электронного документа администрации или должностному лицу в обращении, поступившем в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, и в поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 указанного Федерального закона на официальном сайте данных администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.7.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В случае наличия поручения об информировании заявителя в ответе на поручение по рассмотрению обращения, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются автором резолюции (поручения). В случае если глава муниципального образования Северский район дает поручение о рассмотрении обращения своему заместителю, ответ на данное обращение заявителю подписывает заместитель главы, указанный в резолюции, он же списывает в дело переписку.

2.7.12. Ответы на обращения, поступившие из федеральных, краевых органов власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой администрации либо его заместителями.

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

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

2.7.14. Лица, являющиеся исполнителями согласно резолюции, вынесенные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращения, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.15. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам краевых органов власти специалистами управления делопроизводства, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, осуществляются:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращений и предоставления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»; в случае принятия решения «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права;

2.7.16. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.17. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой муниципального образования Северский район, его заместителями, по предложениям работников управления делопроизводства, ответственных за организацию работы с обращениями граждан.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в администрации

3.1.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной специалистами управления делопроизводства, ответственными за организацию работы с обращениями граждан осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. В пятницу до 17 ч. 00 мин.

Прием граждан и запись на прием к главе муниципального образования Северский район и его заместителям ведут специалисты управления делопроизводства (общественной приемной).

3.1.3. Помещения, выделенные для приема граждан должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.1.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, обеспечиваются питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.1.7. Долностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечиваетась настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.8. Организацию личного приема граждан руководством администрации в общественной приемной осуществляет управление делопроизводства.

3.1.9. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. Отдельные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.10. При приеме гражданином представляется документ, удостоверяющий его личность.

3.1.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Устные обращения» СЭД «Обращения граждан».

3.1.12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции управления делопроизводства. Если

поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации, работник управления делопроизводства (общественной приемной) в день обращения организует прием заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации лично либо по телефону.

3.1.13. Если гражданин обратился в общественную приемную администрации с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Северского района, или адреса размещения работников Северского филиала Краснодарской краевой коллегии адвокатов.

3.1.14. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подзаконными актами 2.1-2.5 Порядка.

3.1.15. Руководители структурных подразделений администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой и его заместителями

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется в установленные дни в соответствии с утвержденным графиком главой муниципального образования Северский район, его заместителями с приглашением руководителей структурных подразделений администрации по вопросам, отнесенным к их ведению.

Работники управления делопроизводства (общественной приемной) организуют прием для главы и его заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. К личным приемам должностных лиц администрации специалисты управления делопроизводства (общественной приемной) готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации и непосредственно принимают участие в приемах в пределах своей компетенции.

3.2.3. За 1 день до приема список записавшихся на прием граждан и материалы к нему передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимавшимся заявителями вопросам.

3.2.4. Специалистами управления делопроизводства (общественной приемной) на личный прием к главе муниципального образования Северский

район и его заместителям оформляется карточка личного приема. Она каждого заявителя (приложение №5).

3.2.5. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.8. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) работниками управления делопроизводства (общественной приемной) не позднее следующего дня после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителю - по факсимильной связи.

3.2.9. Должностные лица администрации при необходимости проводят выездные приемы граждан в городских и сельских поселениях района либо в режиме видео-, аудиосвязи, иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Организация приемов, подготовка материалов для проведения приема и выполнение поручений, данных в ходе приема возлагаются на руководителей соответствующих структурных подразделений администрации, согласно подведомственности. Контроль за выполнением поручений, данных в ходе приема возлагается на управление делопроизводства (общественную приемную).

3.2.10. Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации.

3.2.11. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4. Организация рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «горячей линии» общественной приемной

4.1. Работа с обращениями, поступившими по телефону «горячей линии» общественной приемной (далее телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Прием и обработка устных обращений, поступающих на телефон «горячей линии» по номеру 8 (861 66) 2-17-82 осуществляется специалистами управления делопроизводства (общественной приемной) в день поступления. Время работы телефона «горячей линии» с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.

и с 14 ч. 00' мин. до 18 ч. 00' мин., кроме выходных и праздничных дней. В пятницу до 17 час. 00 мин.

4.3. Информация о персональных данных авторов устных обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон «горячей линии», заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Работники управления делопроизводства (общественной приемной), осуществляющие прием звонков:

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов исполнительной власти Краснодарского края, телефоны, должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут рассмотрены в установленном порядке.

дают другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

4.6. Работниками управления делопроизводства (общественной приемной) в СЭД «Обращения граждан» в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная картонка устного сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, номер телефона, содержание устного сообщения.

4.7. Работники управления делопроизводства (общественной приемной), принимающие звонки, готовят проекты поручений о направлении устного сообщения на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления в составе муниципального образования, иные органы и организации.

4.8. Проект поручения незамедлительно передается на согласование заместителю главы администрации, курирующему вопросу, указанный в устном сообщении, после чего в соответствии с полученной резолюцией устное обращение направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

4.9. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц копии поручений устного обращения направляются в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой на официальные электронные адреса или путем передачи через уполномоченных лиц.

4.10. Срок рассмотрения устных обращений не должен превышать 30 календарных дней. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается

предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней.

4.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений поступивших по телефону «горячей линии», по которым администрации запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется управлением делопроизводства (общественной приемной).

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы администрации и его заместителей, осуществляется управлением делопроизводства (общественной приемной).

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой, его заместителями по предложениям работников управления делопроизводства.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД «Обращения граждан».

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается конкретные нарушения законных прав и интересов граждан. Постановки обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков работе структурных подразделений администрации, администраций городских и сельских поселений Северского района, получения материалов для обзора почтовых, аналитических записок и информации, выявления принимаемых мер в случае повторных (многократных) обращений.

5.6. Обращения, поступившие в администрацию из Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президентом Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Северский район или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в управление делопроизводства (общественную приемную) с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.9. Если в ответе, поступившем в администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 календарных дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.10. Контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется руководителями структурных подразделений администрации. Контроль за полнотой и сроками рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль в администрации - осуществляется специалистами управления делопроизводства, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.11. Ответственность должностных лиц управления делопроизводства по работе с обращениями закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.12. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

5.13. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его специалисту.

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

5.15. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.16. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником управления делопроизводства на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.17. В случае установления в результате проверки недостаточности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководителя администрации. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.18. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно запраживающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации рассматривавшим обращения.

5.19. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица управления делопроизводства (общественной приемной) осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет»; адресе электронной почты администрации, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Северский район:

почтовый адрес: 353240, ст-ца Северская, ул. Ленина д.69.

Режим работы администрации: с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.

В пятницу с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Общественная приемная расположена в здании администрации муниципального образования Северский район по адресу: ст-ца Северская, ул. Ленина д. 69, каб. №4.

Прием граждан в общественной приемной администрации специалистами управления делопроизводства осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Телефон общественной приемной и телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8 (861 66) 2-17-82

Телефон «горячей линии»: 8 (861 66) 2-17-82

Телефон начальника управления делопроизводства : 8 (861 66) 2-17-93

Официальный сайт администрации муниципального образования Северский район: www.sevadm.ru

Адрес электронной почты администрации:

email@seversky@mo.krasnodar.ru

Официальный сайт главы муниципального образования Северский район www.glava.sevadm.ru

Адрес виртуальной приемной: www.sevadm.ru/virt_priem

6.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление делопроизводства (общественную приемную), структурные подразделения администрации;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале администрации, официальном сайте администрации.

На первом этаже здания администрации, в доступном для обозрения месте, размещается график личного приема граждан руководством администрации.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации, фамилию, имя отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в администрации размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; бланк обращения; телефоны и график работы; почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных

обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, а также должностных лиц, муниципальных служащих, график приема граждан должностными лицами администрации.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле администрации.

7. Анализ и подготовка отчетности о работе с обращениями граждан

7.1. Аналитическая работа в администрации муниципального образования Северский район ведется управлением делопроизводства.

7.2. Специалисты управления делопроизводства ежемесячно, ежеквартально, по итогам полугодия, года и по мере необходимости для доклада руководству:

готовят информационно-аналитические материалы на основе систематического анализа и обобщения обращений граждан; накапливают, формируют и систематизируют статистические материалы по обращениям граждан;

изучают необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несут ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовят предложения по их рассылке;

готовят материалы для размещения на официальном сайте администрации муниципального образования Северский район.

7.3. Специалисты управления делопроизводства ежеквартально:

до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовят статистические данные о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Северский район по установленной форме, один раз в полугодие с пояснительными записками для направления в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края;

до 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в АИС «Регион», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан.

Кроме того, ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, заполняют на портале ССТУ данные по обращениям, поступившим непосредственно в орган.

Начальник управления делопроизводства

И.П.Каркина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Северский район

АКТ № _____ об отсутствии письменных вложений в письмах

от " _____ " _____ 201_ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрации муниципального образования
(число, месяц, год)

Северский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подпись: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник управления делопроизводства



И.П.Каркина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Северский район

АКТ № _____ о недостатке документов по описи корреспондента в письмах

от " _____ " _____ 201_ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрации муниципального образования
(число, месяц, год)

Северский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____

проживающего по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подпись: (подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник управления делопроизводства



И.П.Каркина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Северский район

АКТ № _____ о вложении оригиналов документов в письмах

от " ____ " ____ 201_ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования

(число, месяц, год)

Северский район поступила корреспонденция с уведомлением за N _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Начальник управления делопроизводства



И.П.Каркина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Северский район

Главе муниципального образования
Северский район,
(заместителю главы МО Северский
район)

УВЕДОМЛЕНИЕ о прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с

по вопросу _____
(ф.и.о. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
данных 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.

_____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

Начальник управления делопроизводства



И.П.Каркина

к Порядку
работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Северский район

мичного приєма:

№ _____ от _____ 201_ г.

Ф.И.О. посетителя _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Срок исполнения _____ приложение на _____ листах

Автор резолюции _____ подпись, ф.и.о. _____

[illegible]

Начальник управления делопроизводства

И.П.Қаржына