

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА
УРУПСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ КУРДЖИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

20.09.2022

с. Курджиново

№ 91

Об утверждении порядка работы с обращениями в администрации
Курджиновского сельского поселения
Урупского муниципального района
Карачаево-Черкесской Республики

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", администрация Курджиновского сельского поселения

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый порядок работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на исполняющую обязанности заместителя главы администрации Курджиновского сельского поселения-Романченко Юлию Петровну.

Глава администрации
Курджиновского сельского поселения
Приходько

Г.В.

Утвержден

**Порядок
работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского
поселения Урупского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения Урупского района Карачаево-Черкесской Республики (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 должностных лиц при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Курджиновского сельского поселения (далее - администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, органами исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - обращения).

1.3. Полномочия по организации исполнения в администрации настоящего Порядка, контролю за соблюдением положений должностными лицами администрации настоящего Порядка возлагается на приемную - сектор по работе с обращениями граждан общего отдела администрации Курджиновского сельского поселения (далее - приемная). Контроль за организацией работы приемной осуществляет заместитель главы Курджиновского сельского поселения.

1.4. Работа с обращениями, поступающими на имя руководителей структурных подразделений администрации осуществляется ответственными за работу с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях, прием, обработка и исполнение обращений осуществляется аналогично порядку работы приемной в соответствии с настоящим Порядком. Контроль за соблюдением положений настоящего Порядка, при рассмотрении обращений поступающих на имя руководителей структурных подразделений, возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

2.1. Общие требования

2.1.1. 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, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления, жалобы;
личную подпись заявителя;
дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений в электронной форме на официальном сайте администрации Курджиновского сельского поселения <https://kurdjinovo.ru/> Портале исполнительных органов власти Карачаево-Черкесской Республики в сети "Интернет".

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию Курджиновского сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим Порядком, с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В обращении заявитель, в обязательном порядке, указывает:
свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Управление специальной связи, 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 администрации Курджиновского сельского поселения и заместителя главы администрации Курджиновского сельского поселения (далее - заместители) поступающие в администрацию Курджиновского сельского поселения по почте, в том числе электронной, фельдъегерской связью передаются на регистрацию в приемную - сектор по работе с обращениями граждан администрации Курджиновского сельского поселения в день поступления.

2.2.2. Корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственно охранной организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации Курджиновского сельского поселения .

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 (приложения N 1, 2). Также составляется акт (приложение N 3) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт,

военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом "письменного обращения к адресату нет", в случае отсутствия текста обращения заявителю, специалистами приемной, направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

Срок хранения документов по обращениям (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей) и письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в приемной в установленном порядке.

Запросы должностных лиц связанные с рассмотрением обращений (переписка), письма, поступающие в результате ответов на запросы по рассмотрению обращений, регистрируются специалистами приемной и приобщаются к делу соответствующего обращения.

2.2.6. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы Курджиновского сельского поселения и его заместителей, доставленные в администрацию Курджиновского сельского поселения автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом приемной. На копии обращения проставляется штамп - уведомление о поступлении обращения в администрацию Курджиновского сельского поселения с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, инициалов и подписи лица принявшего обращения, или, при отсутствии копии, выдается расписка установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок, инициалов лица принявшего обращение (приложение N 4).

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Курджиновского сельского поселения и Портал исполнительных органов государственной власти Карачаево-Черкесской Республики применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет - обращения автоматически экспортируются в единой системе электронного документооборота администрации Курджиновского сельского поселения (далее ЕСЭД), и в МЭДО. В случае направления обращения в адрес администрации Курджиновского сельского поселения на официальный сайт администрации, в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется через специальные формы о получении обращения администрацией.

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

2.2.9. Обращения, поступившие из федеральных, региональных органов власти по электронной системе МЭДО автоматически экспортируются в ЕСЭД.

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения поступающие на имя главы Курджиновского сельского поселения и его заместителей, регистрируются в приемной.

Обращения, поступающие на имя руководителей структурных подразделений администрации регистрируются в соответствующих структурных подразделениях специалистами структурных подразделений ответственными за работу с обращениями.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Курджиновского сельского поселения, письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе жалобы на решение руководителя органа, предоставляющего государственную муниципальную услугу, подлежащих регистрации в администрации Курджиновского сельского поселения, не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления, регистрируются в единой системе электронного документооборота обеспечивающей взаимодействие с единой сетью по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее - единая сеть ЕС ОГ) на базе единых форматов обмена данными не позднее следующего рабочего дня, со дня их поступления.

Обращения, поступающие по различным каналам на имя руководителей структурных подразделений администрации регистрируются в соответствующих журналах структурных подразделений, либо при возможности в ЕСЭД, в соответствии с требованиями установленными настоящим Порядком.

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 действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему), на свободном от текста месте наносится регистрационный штрих-код, содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную учетную карточку 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 штампея). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя, и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

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

исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (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 поле ответственного исполнителя проставляется пометка "свод";

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле "вложение".

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявителя просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия,

обозначенная на конверте. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

В учетной карточке проставляется отметка "коллективное", материалы по рассмотрению коллективных обращений выделяются в отдельное номенклатурное дело.

2.3.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Ф.И.О." отмечаются 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 обращения с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации.

По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения. Если приложения имеют отношения к рассматриваемому вопросу и его решение и рассмотрение невозможно без предоставленных приложений, при возврате их заявителю в порядке, предусмотренном настоящим подпунктом, специалист приемной, с согласия заявителя, оставляет в деле их копии.

2.4. Сроки рассмотрения обращений

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Курджиновского сельского поселения по компетенции, рассматриваются в течение сроков, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. Должностное лицо, на имя которого получено обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

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

2.4.3. Приемная, в пределах своей компетенции, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом структурные подразделения администрации Курджиновского сельского поселения 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. Специалисты приемной, рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководству:

о представлении обращения с проектом резолюции главе Курджиновского сельского поселения или его заместителю, на имя которых получено обращение, для принятия решения о ходе рассмотрения, в соответствии с компетенцией должностных лиц, в том числе, на основании анализа получаемых обращений. При рассмотрении обращения, соответствующие должностные лица, в адрес которых получено обращение, определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения,

необходимость представления в администрацию Курджиновского сельского поселения информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в структурные подразделения администрации, территориальные органы федерального органа исполнительной власти, органы местного самоуправления Курджиновского сельского поселения, организации, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом в соответствии с подпунктом 2.5.3 настоящего Порядка.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Курджиновского сельского поселения, в течение 7 дней со дня регистрации (получения) направляются, специалистами приемной, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подготавливаются и подписываются:

специалистами приемной, если обращение направлено ошибочно, иному должностному лицу, иному адресу. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы администрации;

исполнителями, по согласованию с руководством в части компетенции вопросов, на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Уведомления о переадресации обращения подписываются должностным лицом, на имя которого поступило обращение.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Курджиновского сельского поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Карачаево-Черкесской Республике и копии - Главе Карачаево-Черкесской Республики с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.5.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.6. 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 (если установлен более ранний срок - в день получения на исполнение), направляется, ответственным исполнителем администрации по рассмотрению обращения, определенном резолюцией должностного лица, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам органов, осуществляющих публично значимые функции, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом которому поручена организация рассмотрения обращения, через приемную. Организациям, взаимодействующим с ЕСЭД администрации Курджиновского сельского поселения, допускается направление обращения исполнителем, с соответствующей резолюцией в электронной регистрационной карточке, по ЕСЭД.

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то свод обращения направляется первому исполнителю, если иное не определено резолюцией должностного лица.

2.5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ

на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем, специалистами приемной, в течение 7 (семь) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.8.1. 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.

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 с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 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.

2.5.10. Жалобы, адресованные должностным лицам администрации Курджиновского сельского поселения, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются за подписью заместителя главы Курджиновского сельского поселения в администрацию Карачаево-Черкесской Республики.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе Курджиновского сельского поселения и его заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих замещающие отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; в том числе поступившим по телефону "горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в администрации Курджиновского сельского поселения, направляются главе Курджиновского сельского поселения, для последующего решения о направлении обращения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов и, в целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации Курджиновского сельского поселения, направляются для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в день регистрации в администрации, направляются и рассматриваются, в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уполномоченными администрацией Курджиновского сельского поселения должностными лицами.

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями (резолуция) по их рассмотрению передаются в приемную и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

Обращения, направляемые на рассмотрение, специалистами приемной принимаются исполнителями в работу в день передачи.

Оригиналы обращений исполнителям не выдаются из приемной, формируются в дело специалистами приемной, исполнители получают обращения и соответствующие резолюции в электронном виде в ЕСЭД, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции в структурное подразделение администрации, должностному лицу, исполнителю, в пятидневный срок (если установлен срок исполнения менее 30 дней - в день получения обращения на исполнение), представляет в приемную мотивированную служебную записку на имя руководителя давшего поручение, с его резолюцией. В записке указывается орган или должностное лицо администрации Курджиновского сельского поселения, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов и соответствующая резолюция руководителя. На основании резолюции руководителя выдавшего поручение по рассмотрению обращения не по компетенции, о перенаправлении поручения по рассмотрению обращения иным должностным лицам, специалистами приемной проводится переадресация исполнения.

Не допускается перенаправление обращения в администрации от одного исполнителя к другому, минуя приемную.

2.5.15. Письменное обращение, как направленное не по компетенции, передается на исполнение, с поступившей зарегистрированной служебной запиской, специалистами приемной в ЕСЭД, согласно резолюции должностного лица на чье имя было получено обращение для организации работы с ним в соответствии с настоящим Порядком. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения специалистами приемной.

2.5.16. Уведомления авторам обращений, подписанные должностными лицами, на имя которых получено обращение, либо подписанное, должным лицом, по поручению, определенному в резолюции, ответственными по рассмотрению обращения специалистами администрации, передаются для конвертирования и отправки в приемную по реестру (журнал отправки обращений). Журнал хранится в приемной.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами приемной автоматически с использованием технических возможностей ЕС ОГ.

Реестры отправленных уведомлений хранятся вместе с обращением, в приемной.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами приемной, с использованием технических возможностей ЕСЭД и /или СЭД "Обращения граждан".

2.5.18. Работниками приемной обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в органы исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики и органы местного самоуправления муниципальных образований Курджиновского сельского поселения, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.6. Рассмотрение обращений

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

2.6.2. В структурных подразделениях администрации Курджиновского сельского поселения, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.6.2.1. Поручение главы Курджиновского сельского поселения, его заместителя по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по

рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод". Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, Ответственным исполнителем обобщаются материалы, при необходимости организуются и направляются запросы, готовится и направляется ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения обращения главе его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки "свод" указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, исполнителями:

запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения:

организуются встречи с заявителем (-ями) для уточнения сути обращения (актируется);

создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении фиксируются (актируются) выводы комиссии (с выездом на место и участием заявителя, коллегиально с участием представителей организаций, иных органов, с использованием средств фото- и видеосъемки).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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 поднимаемым в нем вопросам переписка (в ЕСЭД специалистами приемной, при регистрации обращения, электронный файл приобщается к предыдущим обращениям). Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными, сроком рассмотрения такого письма считается срок первого обращения.

Не являются 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, содержащие просьбы о личном приеме главой Курджиновского сельского поселения, либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется специалистами приемной, о переадресации обращения на рассмотрение по компетенции, в соответствии с содержанием вопроса изложенного в обращении, и разъяснениями о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Курджиновского сельского поселения .

Если в обращении не указана проблема, специалистами приемной, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой или 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 настоящим Порядком.

2.6.8. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю

неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Курджиновского сельского поселения, должностное лицо администрации, на имя которого поступило обращение, либо уполномоченное на то лицо, 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 в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Исполнителем подготавливается уведомление должностному лицу на имя которого получено обращение о прекращении переписки с заявителем (приложение N 5). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Сообщение о прекращении переписки, направляется автору обращения за подписью управляющего делами или начальника общего отдела, на основании предоставленного исполнителем уведомления о прекращении переписки, с соответствующей резолюцией должностного лица, на имя которого получено обращение, либо уполномоченного на то лица.

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, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

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

2.7.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

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 Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Карачаево-Черкесской Республики по их поручениям рассмотрены".

2.7.6. Ответ на обращение, поступившие в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.7.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), 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 обращение без

ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.8.1. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Курджиновского сельского поселения 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).

2.7.8.2. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.7.8.1 настоящего Порядка на официальном сайте данного государственного органа 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.

2.7.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов приложенные к обращению, путем личного вручения (под роспись) или посредством почтовой связи, с уведомлением о получении почтовых отправлений. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение и уполномоченными на то должностными лицами.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписываются должностным лицом, на имя которого поступил запрос, либо уполномоченными на то лицами.

2.7.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции приемной, подписываются заместителем главы администрации Курджиновского сельского поселения.

2.7.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в федеральных, региональных органах власти, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются на проверку полноты и качества ответов в приемную. При отсутствии замечаний, предоставлении полного пакета документов, материалов по рассмотрению обращения, в соответствии с поручением по рассмотрению обращения, на втором экземпляре проекта ответа ставится виза указанных должностных лиц.

2.7.15. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, визируя документы, 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 дает 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).

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы МЭДО, специальной связью, или заказной почтой.

2.7.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений по их рассмотрению, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.18. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка ответа на обращения и предоставления информации по запросам;

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

анализ содержания ответа на обращения и служебных 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.

2.7.18.1. По результатам проверки ответа на обращения 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.

2.7.18.2. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается должностным лицом, на имя которого получено обращение или начальником общего отдела, по предложениям специалистов приемной, как во время проверки проектов ответов, так и направленных заявителям, органам исполнительной власти по их запросу ответов на обращения.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. Организация личного приема граждан в администрации Курджиновского сельского поселения

3.1.1. Организацию личного приема граждан в администрации Курджиновского сельского поселения осуществляет приемная администрации Курджиновского сельского поселения .

Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Курджиновского сельского поселения осуществляется в соответствии с графиком приемов граждан , кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут работники приемной.

3.1.2. 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 требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

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

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

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.1.6. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.7. Организацию личного приема граждан в приемной администрации Курджиновского сельского поселения осуществляют специалисты приемной администрации Курджиновского сельского поселения .

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, нормативными актами органов местного самоуправления, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

3.1.10. В карточке личного приема (приложение N 6) и в системе ЕСЭД регистрируются:

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

адрес;

телефон (при наличии, по желанию заявителя);

место работы, социальное положение (по желанию заявителя);

иные сведения (по желанию заявителя);

краткая аннотация вопроса.

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Курджиновского сельского поселения , гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации или органов исполнительной власти Курджиновского сельского поселения, работник приемной в день обращения организует прием заявителя в приемной соответствующими должностными лицами администрации или органами исполнительной власти, организациями осуществляющие публично значимые функции, лично, либо по телефону.

В случае если посетитель приемной настаивает на приеме главой или заместителями, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

С согласия заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.12. Если гражданин обратился в приемную с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Карачаево-Черкесской Республики.

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на

обращении ставится штамп "принято на личном приеме"), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.1.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема в приемной, специалистами приемной, заполняется карточка личного приема (приложение N 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается управляющим делами либо начальником общего отдела и направляется по факсимильной связи исполнителю или в ЕСЭД.

3.1.15. Руководители структурных подразделений администрации Курджиновского сельского поселения осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан в структурных подразделениях администрации осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Курджиновского сельского поселения в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.16. Порядок работы с регистрацией, учетом, устных обращений, обращений поступивших по аудиосвязи в администрацию, приемную и их рассмотрение и исполнение аналогичен порядку работы с письменными обращениями, и осуществляется в соответствии с подразделами 2.3-2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Курджиновского сельского поселения и его заместителями

3.2.1. Прием граждан главой Курджиновского сельского поселения осуществляется после приема его заместителями или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

График приема граждан главой, заместителем главы ежегодно утверждается главой Курджиновского сельского поселения и размещается в приемной, в администрации Курджиновского сельского поселения, на официальном сайте администрации Курджиновского сельского поселения.

Личный прием граждан осуществляется главой Курджиновского сельского поселения, его заместителем с приглашением руководителей структурных подразделений администрации и органов исполнительной власти, организаций и предприятий муниципального образования по вопросам, отнесенным к их ведению. Работники приемной организуют прием для главы Курджиновского сельского поселения и его заместителя (в том числе выездные, в рамках видео-, аудиосвязи, видеоконференцсвязи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан, на прием к главе и заместителю передается на согласование заместителю, который определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашает их на прием, о чем информируются работники приемной.

3.2.3. Работниками приемной на личный прием к главе и его заместителям оформляются карточки личного приема на каждого заявителя:

1) должностные лица в компетенции которых находятся вопросы поднимаемые в обращении:

готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих обращений заявителей;

определяют участие в приемах руководителей структурных подразделений администрации Курджиновского сельского поселения, при необходимости - руководителей организаций и предприятий муниципального образования по вопросам, отнесенным к их ведению;

непосредственно приглашают участников приема, разъясняют суть вопросов поднимаемых в обращении и принимают участие в приемах;

2) специалисты приемной готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, определяют участников и согласовывают присутствие на приемах должностных лиц, определенных специалистами по компетенции вопроса;

приглашают для участия в приемах заявителя;
непосредственно принимают участие в приемах.

3.2.4. 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 будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней), на следующий день после приема, работниками приемной регистрируется в ЕСЭД и направляется на официальные электронные адреса соответствующих органов, указанных в резолюции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с использованием МЭДО и ЕС ОГ или путем передачи копий, при необходимости с сопроводительными письмами от исполнителей, определенных резолюцией, в соответствующие органы.

3.2.8. Глава, заместители главы, должностные лица администрации Курджиновского сельского поселения по утвержденному графику и инициативно, проводят выездные приемы граждан в муниципальном образовании, либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского для приема граждан.

Организация выездных приемов главы, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на работников приемной.

3.2.9. Обращения, поступившие при проведении главой и его заместителями выездных приемов, "прямых линий", "прямых эфиров", в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, осуществляются в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка, регистрация, учет и исполнение осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

3.3. Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)

3.3.1. Ответственность за организацию участия должностных лиц администрации Курджиновского сельского поселения в видеоприемах граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации, приемов под руководством должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на приемную. Регистрация, учет и исполнение поручений по рассмотрению указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.3.2. Информация об участнике приема и о принимаемых мерах по решению вопроса заявителя подготавливается непосредственно ответственными исполнителями по компетенции, которым поручено рассмотрение вопроса и передается для свода в приемную, ими готовится:

информационная справка по существу вопроса, о перспективах решения вопроса поднимаемого заявителем;

информационная справка о заявителе.

3.3.3. Работники приемной, в пределах своей компетенции: участвуют в подготовке проведения личного приема заявителей органами федеральной и региональной исполнительной власти; контролируют своевременность и полноту предоставления информации исполнителями к приему;

непосредственно осуществляют сбор от исполнителей и направляют информацию об участнике видеоприема, дополнительно сводную информацию по вопросу, за подписью должностного лица, на имя которого получено поручение, по участию в приеме от федеральных и региональных органов исполнительной власти;

оказывают, по желанию заявителя, содействие в доставке заявителей, органами местного самоуправления на территории которых проживает заявитель, к месту проведения приема.

3.3.4. Глава Курджиновского сельского поселения, или уполномоченные им лица, участвуют в приеме заявителей по поручению должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти.

В личном приеме по поручению органов федеральной, региональной исполнительной власти, поручению главы или заместителя главы принимают участие должностные лица администрации, организаций, предприятий к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.3.5. Срок исполнения поручения, данного должностным лицом федеральных и региональных органов власти определяется в соответствии с полученным поручением по рассмотрению обращения, продление сроков исполнения поручений, данных в ходе видеоприемов, не допускается.

3.3.6. Работниками приемной осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения видеоприема.

Подготовка промежуточной информации в адрес соответствующего органа по работе с обращениями граждан администрации Карачаево-Черкесской Республики, должностных лиц федеральных, региональных органов власти возлагается на должностное лицо, на имя которого получено поручение по исполнению обращения. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.3.7. Работниками приемной осуществляется последующий контроль сроков исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами федеральной, региональной исполнительной власти, в том числе:

осуществляется сбор и направление промежуточной информации от ответственных исполнителей в адрес должностных лиц давших поручение по обращению за подписью главы Курджиновского сельского поселения;

контролируется своевременность и полнота предоставляемой информации, по мере истечения сроков выполнения поручений;

направляется информационная справка, сведения по работе с обращениями, с сопроводительным письмом в управление по работе с обращениями граждан администрации Карачаево-Черкесской Республики, и/или в единой сети ЕС ОГ в установленные сроки.

3.3.8. Заместителем главы администрации, по представлению специалистов приемной, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения. Работниками приемной выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения с использованием ЕСЭД.

4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими по многоканальному круглосуточному телефону администрации Курджиновского сельского поселения

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на многоканальный круглосуточный телефон администрации Курджиновского сельского поселения, телефон «горячей линии», телефон «доверия» приема обращений граждан и организаций осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Регистрация, учет и исполнение поручений по аудиосообщениям поставленным на контроль осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

4.2. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Курджиновского сельского поселения, фиксируются записывающим устройством при помощи специального оборудования.

4.3. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Курджиновского сельского поселения, телефон «горячей линии», «доверия» приема обращений принимаются работниками приемной, обрабатываются путем заполнения учетной карточки и размещается в ЕСЭД в день поступления. При поступлении обращения в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время запись аудиосообщений осуществляется записывающим устройством автоответчика, обрабатывается и регистрируется в последующий рабочий день.

4.4. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на многоканальный круглосуточный телефон администрации Курджиновского сельского поселения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.5. При обращении на многоканальный круглосуточный телефон администрации Курджиновского сельского поселения, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не

направляется на рассмотрение.

4.6. Работники приемной, специалисты структурных подразделений, осуществляющие прием звонков:

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

предоставляют адреса органов исполнительной власти Курджиновского сельского поселения и служебные телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой Курджиновского сельского поселения, его заместителем;

другие разъяснения по обращениям в соответствии с компетенцией.

4.7. Работниками приемной в соответствующем электронном журнале ЕСЭД, оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя, номер телефона, содержание аудиосообщения.

4.8. Работники приемной, принимающие аудиосообщения, готовят проекты поручений о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления Курджиновского сельского поселения, организациям и предприятиям муниципального образования по вопросам, отнесенным к их ведению.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим органам, должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием МЭДО, ЕСЭД или почтовым направлением специалистами приемной, или исполнителями определенными резолюцией, в рамках работы с обращением.

4.10. Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений поступивших в администрацию и структурные подразделения администрации единый для всех видов обращений и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений, поступивших по телефонам «горячих линий», «доверия» в администрацию и структурные подразделения администрации Курджиновского сельского поселения, осуществляется ответственными специалистами по приему аудиосообщений в соответствии с настоящим Порядком.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

5.1. В администрации Курджиновского сельского поселения контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на имя главы Курджиновского сельского поселения, его заместителей, осуществляется приемной.

Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на имя руководителей структурных подразделений администрации Курджиновского сельского поселения, осуществляется сотрудниками соответствующих структурных подразделений ответственными за работу с обращениями.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Курджиновского сельского поселения принимается главой Курджиновского сельского поселения, его заместителем, самостоятельно или по предложениям специалистов приемной.

В структурных подразделениях администрации Курджиновского сельского поселения постановка обращений на контроль определяется руководителями.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений в администрации осуществляется с помощью ЕСЭД, в структурных подразделениях в соответствующей программе.

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:
постановку поручений по исполнению обращений на контроль в соответствующей электронной системе учета обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
проведение оценки ответов на обращения в соответствии с подразделом 2.7.18 настоящего Порядка.

направление обращения на дополнительный контроль до полного исполнения;
снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Курджиновского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений, фактического выполнения поручений должностных лиц.

5.6. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Карачаево-Черкесской Республики, иных исполнительных и законодательных федеральных и региональных органов, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Карачаево-Черкесской Республики запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения, при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме, подлежат возврату со всеми материалами в орган по работе с обращениями граждан администрации Карачаево-Черкесской Республики, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Карачаево-Черкесской Республики, 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 в приемной остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение и информация о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы (в том числе переписка по рассмотрению обращения), о чем в ЕСЭД размещается отметка.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Карачаево-Черкесской Республики, Администрации Карачаево-Черкесской Республики оформляются исполнителями за подписью должностного лица давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в приемную с приложениями к ним, с отметкой исполнителей в реестре передачи документов.

5.9. Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью заместителя главы администрации.

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

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений поставленных на контроль в администрации Курджиновского сельского поселения осуществляется приемной, в структурных подразделениях - работниками ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.12. Ответственность должностных лиц администрации по соблюдению положений Порядка закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут ответственность установленную законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, по определению должностного лица выдавшего поручение по обращению.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место определяется планом работы приемной.

5.15. 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 настоящего Порядка.

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

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается должностным лицом администрации, на имя которого было получено обращение, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностного лица на имя которого получено обращение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на

место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.19. Граждане, при рассмотрении обращения должностными лицами администрации Курджиновского сельского поселения имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Работники приемной и структурных подразделений администрации Курджиновского сельского поселения, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляют информирование заявителей:

о местонахождении и графике работы администрации Курджиновского сельского поселения, приемной администрации Курджиновского сельского поселения;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети "Интернет", адресе электронной почты администрации Курджиновского сельского поселения;

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 представляемой информации и четкость ее изложения.

6.2. Местонахождение администрации Курджиновского сельского поселения:

почтовый адрес: 369271 Карачаево- Черкесская Республика, Урупский район, село Курджиново, улица Шоссейная № 310

Режим работы: с 08:00-16:00

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты администрации Курджиновского сельского поселения : admkurdjinovo@yandex.ru.

Официальный сайт администрации Курджиновского сельского поселения, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://kurdjinovo.ru/>

6.3. Прием граждан осуществляется в приемной .

Приём граждан в приемной осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, сс 08:00-16:00._

Многоканальный круглосуточный телефон администрации Курджиновского сельского поселения для приема аудиосообщений: 8(87876)41454

Факс для приема письменных обращений: 8(87876)41141.

Справочный телефон приемной администрации Курджиновского сельского поселения 8(87876)41454.

Адрес электронной почты приемной: admkurdjinovo@yandex.ru.

6.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в приемную и структурные подразделения администрации;

размещении информационных материалов в сети "Интернет", на официальном сайте администрации Курджиновского сельского поселения .

На входе в приемную, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной. Вывеска с режимом работы специалистов осуществляющих функции передачи обращений в приемную Главы Карачаево-Черкесской Республики размещается на административном здании и помещении, занимаемом приемной администрации Курджиновского сельского поселения .

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.

6.5. На информационном стенде в приемной размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

текст нормативного правового акта определяющего порядок доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления;

бланк обращения;

почтовый адрес, адрес электронной почты, телефоны и график работы приемной;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации Курджиновского сельского поселения ;

графики приема граждан должностными лицами администрации Курджиновского сельского поселения .

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в приемной администрации, в соответствующих структурных подразделениях администрации Курджиновского сельского поселения .

Приложение N 1

к Порядку работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения

ФОРМА АКТА

АКТ N _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 2 ____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию Курджиновского сельского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за N _____ от _____ гражданина _____, проживающего по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

к Порядку работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения

ФОРМА АКТА

АКТ N _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Курджиновского сельского поселения поступила корреспонденция с
уведомлением за N _____ 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, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

к Порядку работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения

ФОРМА АКТА

АКТ N _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

_____ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____ (число, месяц, год)

в администрацию Курджиновского сельского поселения поступила корреспонденция с
уведомлением за N _____ от _____ гражданина

_____ проживающего по адресу: _____,

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение N 4
к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Курджиновского сельского поселения

ФОРМА РАСПИСКИ

о приеме письменного обращения

Администрация Курджиновского сельского поселения

Получено письменное обращение от:

гр. _____

Количество принятых листов _____

Дата приема обращения _____

Телефон для справок: _____

Должностное лицо, принявшее обращение (должность):

_____ подпись _____ ФИО

Приложение N 5

к Порядку работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

УВЕДОМЛЕНИЕ о прекращении переписки

Должностному лицу на имя которого получено обращение

(инициалы, фамилия)

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить _____ с _____

_____ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

_____ в связи с тем, что в письменном обращении заявителя (регистрационный номер обращения): _____

не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л., в ___ экз.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Исполнитель:

Приложение N 6

к Порядку работы с обращениями в администрации Курджиновского сельского поселения

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

**ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (должность)
ФИО**

Администрация Курджиновского сельского
поселения

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА**

ДАТА ПРИЕМА " _____ " _____ 2 _____
г.

Место
для регистрационного штрих-
кода

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя (последнее при наличии))

Адрес, _____
телефон (при наличии) _____
Место работы/
социальное _____
положение/ иные _____
сведения / (по _____
желанию заявителя) _____
Содержание _____
вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Автор резолюции:
Должность _____ подпись _____ ФИО _____
Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание _____
(результат _____
рассмотрения _____
): _____

подпись заявителя (разъяснено) _____

С контроля снял: _____

_____ (ФИО) подпись