

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**АДМИНИСТРАЦИИ РАССВЕТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СТАРОМИНСКОГО РАЙОНА**

# от 23.05.2022 № 46

п.Рассвет

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассветовского сельского поселения**

**Староминского района**

В соответствии с федеральными законами [от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», [от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ](http://internet.garant.ru/document/redirect/194874/0) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», [законами](http://internet.garant.ru/document/redirect/23941270/0) Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», от 3 февраля 2022 года № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, руководствуясь статьей 31 Устава Рассветовского сельского поселения Староминского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района (прилагается).

2. Признать утратившим силу:

- постановление администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района от 09 апреля 2018 года № 25 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района»;

- постановление администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района от 13 февраля 2019 года № 10 «О внесении изменений в постановление администрации Рассветовского сельского Староминского района от 09 апреля 2018 года № 25 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района».

3. Специалистам администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района обеспечить соблюдение Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района.

4. Ведущему специалисту администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района (Бреевой Л.В.) обеспечить размещение обнародование (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://rassvetsp.ru>

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

6. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Рассветовского сельского поселения

Староминского района А. В. Демченко

|  |
| --- |
| Приложение  к постановлению администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района  от 23.05.2022 № 46 |

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан**

**I. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными, устными и в форме электронного документа обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес администрации Рассветовского сельского поселения, главы Рассветовского сельского поселения Староминского района.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в [Федеральном законе](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

**II. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

**2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353612, пос. Рассвет, ул. Мира,13.

передано лично в приемную администрации Рассветовского сельского поселения непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы Рассветовского сельского поселения.

Обращение в форме электронного документа направляется на адрес электронной почты администрации сельского поселения: [Rassvetovskoe@mail.ru](mailto:Rassvetovskoe@mail.ru). или путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Рассветовского сельского поселения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» <http://rassvetsp.ru>

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Рассветовского сельского поселения, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Рассветовского сельского поселения из органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию Рассветовского сельского поселения, передаются под роспись специалисту администрации, отвечающего за работу по обращениям граждан в день поступления.

2.1.3. Специалист отвечающий за работу по обращениям граждан, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, и дежурному отдела МВД России по Староминскому району.

2.1.4. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция, после вскрытия конверта, проверяется на наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Рассветовского сельского поселения ([приложение 1](#sub_1100))

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов ([приложение 2](#sub_1200));

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с [частью 2 статьи 7](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/702) Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении ([приложение 3](#sub_1300));

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) ([приложение 4](#sub_1400)).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением, для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей в администрации Рассветовского сельского поселения до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в администрации Рассветовского сельского поселения. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из специалистов администрации Рассветовского сельского поселения в составе трех человек.

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

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

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном архивным отделом муниципального образования Староминский район.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, без приложенных к ним обращений граждан регистрируются специалистом в приемной администрации Рассветовского сельского поселения.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются специалистом администрации Рассветовского сельского поселения отвечающего за работу по обращениям граждан.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Рассветовского сельского поселения, доставленные в администрацию Рассветовского сельского поселения лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются в администрации Рассветовского сельского поселения специалистом отвечающего за работу по обращениям граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Рассветовского сельского поселения с указанием даты поступления, количества листов обращения.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа на официальном сайте администрации Рассветовского сельского поселения размещена «Интернет – приемная», которая с использованием специализированного программного обеспечения, предусматривают форму заполнения заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

В случае направления обращения в адрес главы Рассветовского сельского поселения, на официальный электронный адрес администрации Рассветовского сельского поселения в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются специалисту администрации Рассветовского сельского поселения, отвечающего за работу по обращениям граждан и в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Рассветовского сельского поселения, на имя главы Рассветовского сельского поселения, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Рассветовского сельского поселения из муниципального образования Староминский район, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются специалистом администрации, отвечающего за работу по обращениям граждан в администрации Рассветовского сельского поселения.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Рассветовского сельского поселения письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение главы Рассветовского сельского поселения, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в электронном журнале служебной переписки приемной администрации Рассветовского сельского поселения, не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист администрации Рассветовского сельского поселения, отвечающего за работу по обращениям граждан и в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления письменных обращений в электронной форме в день их поступления.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего [законодательства](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148567/4) Российской Федерации о персональных данных.

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

2.2.6. В журнал регистрации письменных обращений граждан, поставленных на контроль, вносятся:

регистрационный номер

дата регистрации

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

телефон (при наличии)

источник поступления; e-mail (при наличии)

вопрос обращения

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма)

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.7. При регистрации коллективных обращений, вносится разборчиво указанная первая фамилия с припиской «и другие». В поле «Вопрос обращения» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

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

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то вносится запись «без фамилии».

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148419/0) Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 календарных дней со дня их регистрации в администрации Рассветовского сельского поселения.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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

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

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава сельского поселения, либо исполняющий обязанности главы сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на 30 календарных дней, при условии представления служебной записки, содержащей убедительные доводы о необходимости продления срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалист администрации, отвечающего за работу по обращениям граждан в администрации Рассветовского сельского поселения, осуществляющий работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Рассветовского сельского поселения, исполняющему обязанности главы Рассветовского сельского поселения для принятия решения о ходе рассмотрения. Глава Рассветовского сельского поселения определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Рассветовского сельского поселения дополнительной информации, для подготовки исчерпывающего ответа;

о переадресации обращения по компетенции в администрацию муниципального образования Староминский район или, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Рассветовского сельского поселения.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию сельского поселения, направляется за подписью главы Рассветовского сельского поселения.

2.4.4. Письма, поступившие с оценкой деятельности администрации Рассветовского сельского поселения, должностных лиц, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан, поставленных на контроль и направляются специалисту ответственному за обращение граждан в администрации Рассветовского сельского поселения для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой Рассветовского сельского поселения.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Рассветовского сельского поселения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Рассветовского сельского поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148419/0) Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется в управление по миграционным вопросам администрации Краснодарского края.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://internet.garant.ru/document/redirect/12148419/0) Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы Рассветовского сельского поселения с сопроводительным документом государственных органов и органов местного самоуправления по его поручению направляется специалисту Рассветовского сельского поселения, занимающегося вопросам миграции.

2.4.9. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой или исполняющим обязанности главы Рассветовского сельского поселения.

2.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/806) Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица администрации Рассветовского сельского поселения, жалоба направляется главе Рассветовского сельского поселения для рассмотрения.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан, жалоба направляется главе Рассветовского сельского поселения для рассмотрения.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Рассветовского сельского поселения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие), специалистов администрации Рассветовского сельского поселения направляются для рассмотрения главе Рассветовского сельского поселения.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста администрации Рассветовского сельского поселения отвечающего за работу по обращениям граждан направляются для рассмотрения главе Рассветовского сельского поселения.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований [законодательства](http://internet.garant.ru/document/redirect/12164203/0) о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации Рассветовского сельского поселения, назначение на которые осуществляет глава Рассветовского сельского поселения; направляются для рассмотрения главе Рассветовского сельского поселения.

2.4.16. Жалобы на решения руководителей подведомственных организаций администрации Рассветовского сельского поселения, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации направляются и рассматриваются главой Рассветовского сельского поселения.

2.4.17. В случае обжалования решений и действий (бездействия) специалистов администрации Рассветовского сельского поселения, а также руководителей подведомственных учреждений обращение направляется главе Рассветовского сельского поселения, для принятия мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных государственных полномочий Краснодарского края, а также контроля (надзора) за деятельностью органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления в рамках [статьи 77](http://internet.garant.ru/document/redirect/186367/77) Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы. В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных муниципальных служащих, руководителей подведомственных учреждений замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности.

2.4.18. Жалобы на действия (бездействие) специалиста приемной администрации Рассветовского сельского поселения, содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются главе Рассветовского сельского поселения для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.19. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.20. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу из администрации Краснодарского края, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/803) Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации перенаправляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

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

2.4.22. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поставленных на контроль.

2.4.23. Уведомления авторам обращений в конвертах передаются на отправку в Отделение почтовой связи № 353612. Копии реестров хранятся в администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района».

2.4.24. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

2.4.25. Специалистами администрации Рассветовского сельского поселения, непосредственными исполнителями, подготавливающими ответы заявителям, обеспечивается отправка электронных ответов на обращения.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Поручение главы Рассветовского сельского поселения должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

несет персональную ответственность за его сохранность обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями);

организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Рассветовского сельского поселения рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Рассветовского сельского поселения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Рассветовского сельского поселения, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию Рассветовского сельского поселения письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1004) Федерального закона № 59-ФЗ на [официальном сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/23900500/883) администрации Староминского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Рассветовского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу ([приложение 5](#sub_1500)) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Рассветовского сельского поселения.

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

2.5.12. При поступлении в администрацию Рассветовского сельского поселения обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистом Рассветовского сельского поселения отвечающим за работу по обращениям граждан, непосредственным исполнителем, сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию Рассветовского сельского поселения просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист отвечающий за работу по обращениям граждан, информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Рассветовского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Рассветовского сельского поселения в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, должен, может быть размещен на официальном сайте администрации Рассветовского 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).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой или исполняющим обязанности главы Рассветовского сельского поселения.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Рассветовского сельского поселения, готовится специалистами администрации, непосредственными исполнителями и подписывается главой Рассветовского сельского поселения.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная специалистами администрации, непосредственными исполнителями подписываются главой Рассветовского сельского поселения и направляется с сопроводительным письмом.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в подведомственных учреждениях Рассветовского сельского поселения, подписываются главой Рассветовского сельского поселения.

В случае если ответы готовятся от имени главы администрации Рассветовского сельского поселения, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает глава Рассветовского сельского поселения.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Рассветовского сельского поселения передаются для отправки специалисту отвечающему за работу по обращениям граждан, в администрацию Рассветовского сельского поселения.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в администрации муниципального образования Староминский район, не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются специалисту отвечающий за работу по обращениям граждан, в администрацию Рассветовского сельского поселения.

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

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

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

2.6.18. Ежемесячно, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным, материалы рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией сельского поселения запрашивалась информация о результатах рассмотрения, списанные «в дело», передаются в соответствии с реестром ответственным исполнителям для организации архивного хранения.

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

2.6.20. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистом администрации сельского поселения, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.21. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом администрации Рассветовского сельского поселения, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.22. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Рассветовского сельского поселения, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

**III. Порядок работы с устными обращениями граждан**

**3.1. Организация личного приема граждан в администрации Рассветовского сельского поселения**

3.1.1. Прием граждан специалистом Рассветовского сельского поселения осуществляется по адресу: поселок Рассвет, ул. Мира, д. 13 ежедневно с 8.00. и до 12.00., а также с 13.00. до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации Рассветовского сельского поселения, об установленных днях и часах приема размещается на [официальном сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/23900500/883) администрации Рассветовского сельского поселения в сети «Интернет».

3.1.2 Прием граждан в администрации Рассветовского сельского поселения ведёт специалист отвечающий за работу по обращениям граждан.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам [СП 2.2.3670-20](http://internet.garant.ru/document/redirect/400151942/1000) «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям [Федерального закона](http://internet.garant.ru/document/redirect/10164504/0) от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места специалиста, осуществляющего прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Специалист отвечающий за работу по обращениям граждан, администрации Рассветовского сельского поселения, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

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

3.1.6. В помещении администрации Рассветовского сельского поселения устанавливается стол для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в администрации Рассветовского сельского поселения гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема, результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.10. Специалист сельского поселения отвечающий за работу по обращениям граждан, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции сельского поселения, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Рассветовского сельского поселения.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы не относятся к компетенции сельского поселения, специалистом сельского поселения отвечающий за работу по обращениям граждан в день обращения гражданина дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.1.12. В случае поступления в администрации Рассветовского сельского поселения уведомления о проведении публичного мероприятия уведомление переадресовывается в муниципальное образование Староминский район для анализа и взаимодействия с общественно-политическими объединениями и для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12135831/0) от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы администрации Рассветовского сельского поселения, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации Рассветовского сельского поселения возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации Рассветовского сельского поселения, а также специалиста сельского поселения, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Руководители подведомственных учреждений осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются непосредственно руководителями подведомственных учреждений.

3.2. Организация личных приемов граждан главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения.

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения выполняется согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения утверждаются соответствующим распоряжением.

3.2.3. Специалист сельского поселения, отвечающий за работу по обращениям граждан с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой администрации или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении, в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

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

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

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Рассветовского сельского поселения, находится в компетенции муниципального образования Староминский район, главой Рассветовского сельского поселения может быть дана рекомендация обратиться в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

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

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

3.2.9. Личный прием главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан может осуществляется главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения с участием должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12. Специалист отвечающий за работу по обращениям граждан организует приемы главы администрации или исполняющими обязанности главы.

3.2.13. Карточки личного приема главой или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения оформляются специалистом отвечающий за работу по обращениям граждан в день проведения приема ([приложение 6](#sub_1600)).

3.2.14. По окончании личного приема глава или исполняющий обязанности главы Рассветовского сельского поселения доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

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

3.2.17. Поручения и (или) рекомендации главы или исполняющего обязанности главы Рассветовского сельского поселения, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.18. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале «Личного приема граждан» в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.20. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в администрации Рассветовского сельского поселения в течение 5 лет со дня регистрации.

3.2.21. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

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

**IV. Порядок работы с сообщениями, поступившими на**

горячую линию администрации

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

4.2. Горячая линия представляет собой свою телекоммуникационную линию администрации, обеспечивающую возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру администрации +7 (86153) 5-32-53, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими в администрацию по компетенции через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе".

4.3. Прием устных сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Рассветовского сельского поселения и служебным распорядком.

4.4. Прием устных сообщений осуществляется специалистом отвечающий за работу по обращениям граждан.

4.5. Работа с запросами, поступающими по компетенции в администрацию через платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе", осуществляется специалистом отвечающий за работу по обращениям граждан.

в рамках компетенции.

4.6. Прием устных сообщений осуществляется в форме диалога специалиста отвечающий за работу по обращениям граждан с заявителем.

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

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

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.9. Специалист отвечающий за работу по обращениям граждан, осуществляющий прием звонков:

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

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

4.9.3. Разъясняет порядок организации личного приема главой или исполняющим обязанности главы Рассветовского сельского поселения.

4.9.4 Готовят проекты поручений по рассмотрению устных сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.10. На устные сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками общественной приемной самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого устного сообщения закрывается с отметкой "разъяснено".

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

4.12. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения устного сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения устного сообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

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

**V. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

5.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы администрации или исполняющими обязанности главы Рассветовского сельского поселения, осуществляется специалистом отвечающий за работу по обращениям граждан в администрации Рассветовского сельского поселения.

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

5.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой или исполняющим обязанности главы Рассветовского сельского поселения, обращение ставится на «особый контроль».

5.4. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой или исполняющим обязанности главы Рассветовского сельского поселения.

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

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

5.8. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению специалисту отвечающему за работу по обращениям граждан в администрации Рассветовского сельского поселения в течение 5 дней со дня исполнения.

5.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Рассветовского сельского поселения, критериям, установленным [пунктами 5.7](#sub_1057), [5.8](#sub_1058) Инструкции, специалистом отвечающий за работу по обращениям граждан в администрации Рассветовского сельского поселения принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в управление информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего органа, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.12. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Рассветовского сельского поселения в течение 10 дней со дня поступления ответа в администрацию. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы или исполняющему обязанности главы Рассветовского сельского поселения, с выходом (выездом) на место определяется графиком приема граждан, утвержденным на текущий год распоряжением.

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений [законодательства](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.15. Граждане вправе направлять в администрацию Рассветовского сельского поселения предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

**VI. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо отвечающее за работу по обращениям граждан осуществляет информирование заявителей о графике работы администрации Рассветовского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Рассветовского сельского поселения, об адресе [официального сайта](http://internet.garant.ru/document/redirect/23900500/883) администрации Рассветовского сельского поселения в сети «Интернет», адресе электронной почты Рассветовского 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 сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Краснодарского края: почтовый адрес: 353612, поселок Рассвет, ул. Мира, д.13.

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

Телефон администрации Рассветовского сельского поселения, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы: +7 (86153) 5-32-53.

Официальный сайт администрации Рассветовского сельского поселения: <http://rassvetsp.ru>

6.3. Информирование граждан в администрации Рассветовского сельского поселения осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на [официальном сайте](http://internet.garant.ru/document/redirect/23900500/883) администрации Рассветовского сельского поселения.

В администрации Рассветовского сельского поселения в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы приема главой.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист отвечающий за работу по обращениям граждан подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист отвечающий за работу по обращениям граждан называет наименование администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в администрации Рассветовского сельского поселения размещаются следующие материалы:

текст Инструкции;

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

доступ граждан к информации о деятельности администрации Рассветовского сельского поселения;

телефоны и график работы, почтовый адрес,

адреса электронной почты администрации Рассветовского сельского поселения, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

**VII. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан**

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

7.2. Специалист сельского поселения, отвечающий за работу по обращениям граждан, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, размещает в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в администрацию муниципального образования Староминский район.

7.3. При подготовке указанных сведений, специалист отвечающий за работу по обращениям граждан администрации Рассветовского сельского поселения осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) специалистов сельского поселения, подведомственных учреждений администрации Рассветовского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение 1  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Акт №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Рассветовского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение 2  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Акт №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Рассветовского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

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 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение 3  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Акт №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с [частью 2 статьи 7](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/702) Федерального закона № 59-ФЗ

не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Краснодарского

(число, месяц, год)

края поступило обращение гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение 4  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Акт №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое)

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Рассветовского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу:

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):

возвращены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение № 5  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Уведомление о безосновательности очередного обращения

и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу

На основании [части 5 статьи 11](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/1105) Федерального закона от 2 мая 2006года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(дата, номер)

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(дата, номер)

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение 6  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Карточка личного приема граждан

№\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства, телефон (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

|  |
| --- |
| Приложение 7  к Инструкции  о порядке рассмотрения  обращений граждан  в администрации  Рассветовского сельского поселения  Староминского района |

Карточка личного приема граждан,

(выездной прием)

№ \_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты, телефон (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(Ф.И.О.) (подпись)

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

постановления администрации Рассветовского сельского поселения Староминского района от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года №\_\_\_\_\_\_Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассветовского сельского поселения

Староминского района

Проект внесен:

Ведущий специалист

администрации Рассветовского сельского поселения

Староминского района Л.В. Бреева

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

Проект согласован:

специалист 1 категории

администрации Рассветовского сельского поселения

Староминского района С.Н. Губань

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.

Проект согласован:

Ведущий специалист администрации

Рассветовского сельского поселения

Староминского района А.Г. Фесенко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.