



Селлы

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДИНСКОЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.10.2023

№ 2531

станция Динская

**О внесении изменения в постановление администрации
муниципального образования Динской район
от 1 ноября 2022 г. № 2737 «Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан»**

В целях приведения в соответствие с положениями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьями 31, 65 Устава муниципального образования Динской район, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести изменение в постановление администрации муниципального образования Динской район от 1 ноября 2022 г. № 2737 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» (далее - Инструкция), изложив приложение к нему в следующей редакции (прилагается).

2. Первому заместителю главы администрации муниципального образования Динской район, заместителям главы администрации муниципального образования Динской район, начальникам отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Динской район довести Инструкцию до сведения подчиненных работников и обеспечить ее соблюдение.

3. Отделу по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Динской район (Бондарева С.В.) официально обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте муниципального образования Динской район в информационно-коммуникационной сети «Интернет» разделе «Общественная приемная».

4. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава муниципального образования
Динской район

Е.Н. Пергун

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Динской район
от 17.10.2023 № 2531

«Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
муниципального образования
Динской район
от 01.11.2022 № 2737
(в редакции постановления
администрации
муниципального образования
Динской район
от 17.10.2023 № 2531)

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступившими в адрес администрации муниципального образования Динской район, главы муниципального образования Динской район, первого заместителя главы администрации муниципального образования Динской район, заместителей главы администрации муниципального образования Динской район (далее соответственно – администрация, глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, обращения граждан).

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

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1.1. Обращение в письменной форме может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 353204, станица Динская, улица Красная, 55;

передано лично в общественную приемную администрации непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: станица Динская, ул. Красная, 55.

Обращение в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» <http://dinskoi-raion.ru>, который является официальным сайтом муниципального образования Динской район (далее – официальный сайт муниципального образования Динской район).

2.1.2. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы района из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела по работе с обращениями граждан и организаций (далее – общественная приемная администрации) в день поступления.

2.1.3. Обращения в письменной форме, поступающие на имя первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту, ответственному за ведение делопроизводства (далее – делопроизводитель).

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

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

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

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

о 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 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

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

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Динской район для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общественной приемной администрации, в приемной первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников общего отдела администрации в составе трех человек.

2.1.6. 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 «Обращения в письменной форме к адресату нет».

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

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общественной приемной администрации, а передаются в общий отдел администрации.

2.1.8. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке сотрудником общественной приемной администрации, делопроизводителем.

2.1.9. Обращения в письменной форме на имя главы района, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистами общественной приемной администрации. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты и времени поступления, фамилии и инициалов сотрудника.

2.1.10. Обращения в письменной форме на имя первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, доставленные в администрацию лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются делопроизводителями. На копии обращения проставляется дата и время поступления обращения фамилия и инициалы делопроизводителя.

2.1.11. Для приема обращений в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

В случае направления заявителем обращения на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются в общественную приемную администрации.

2.1.12. Обращения граждан, поступившие из органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан» (далее – СЭД).

2.2. Регистрация обращений граждан

2.1.1. Обращения в письменной форме, поступающие в администрацию, на имя главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.2. Специалист общественной приемной администрации, делопроизводитель, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений в письменной форме и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

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

2.2.5. В электронную учетную карточку СЭД (далее – электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. 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»;

сельское поселение, в котором проживает автор обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное); телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное); аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

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

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» 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 №.»).

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

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общественной приемной заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

2.3.2. Срок рассмотрения обращения гражданина исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на 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 района, либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.6. В случае если администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполни-

телем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.3.7. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.8. Должностное лицо, которому направлен парламентский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 15 дней со дня получения парламентского запроса или в иной, установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации, срок.

2.3.9. Запрос сенатора Российской Федерации, поступивший в администрацию по компетенции, рассматривается в течение 30 дней или в иной срок, согласованный с инициатором запроса.

2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалисты общественной приемной администрации, делопроизводители, осуществляя работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации. При рассмотрении обращения глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган местного самоуправления муниципального образования Динской район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью заместителя главы администрации.

2.4.2. Решение о направлении обращения гражданина 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 общего отдела администрации, направляется заявителю за подписью начальника общего отдела администрации муниципального образования Динской район (далее - начальник общего отдела).

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации, ее отраслевых (функциональных) органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общественной приемной администрации и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня реги-

страции сообщается гражданину уведомлением, подписанным специалистом общественной приемной администрации.

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

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

2.4.7. Обращение гражданина, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Динской отдел МВД России по Краснодарскому краю с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Копия обращения в письменной форме, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы района с сопроводительным документом государственных органов и органов местного самоуправления по его поручению направляется в Динской Отдел МВД России по Краснодарскому краю.

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

2.4.10. Сопроводительные письма о переадресации обращений подписываются первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации.

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 Федерального закона № 59-ФЗ,

невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации или органа местного самоуправления муниципального образования Динской район, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю отраслевого (функционального) органа администрации, органа местного самоуправления муниципального образования Динской район для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) отраслевого (функционального) органа администрации, руководителя отраслевого (функционального) органа администрации (за исключением руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации, которые находятся в непосредственном подчинении главы района), ответ на жалобу направляется за подписью первого заместителя, заместителя главы администрации, курирующего соответствующее направление деятельности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем отраслевого (функционального) органа администрации или органа местного самоуправления муниципального образования Динской район, жалоба может быть направлена руководителю отраслевого (функционального) органа администрации или органа местного самоуправления муниципального образования Динской район для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя, заместителей главы администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации направляются в отраслевые (функциональные) органы администрации, 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) глав администраций сельских поселений муниципального образования Динской район направляются заместителю главы администрации, курирующему вопросы кадровой политики, взаимодействия с органами местного самоуправления и институтами гражданского общества, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.14. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности администрации, назначение на которые осуществляет глава района, направляются заместителю главы администрации, курирующему вопросы ГО, ЧС, профилактике терроризма и экстремизма, противодействию

коррупции, по казачеству и допризывной молодежи, для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.15. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг, государственных услуг, в предоставлении которых участвует администрация, в день регистрации в общественной приемной администрации направляются в отраслевой (функциональный) орган администрации, предоставивший муниципальную (государственную) услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Динской район от 5 июня 2013 г. № 1050 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг».

2.4.16. В случае если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в администрацию, были ошибочно направлены, то в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.17. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД бланках с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.18. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.19. Уведомления о переадресации обращений авторам направляются простыми почтовыми отправлениями. Копии реестров хранятся в общественной приемной администрации.

2.4.20. Уведомления о переадресации обращений авторам, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами общественной приемной администрации. Отчеты об отправке уведомлений хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общественной приемной администрации.

2.4.21. Специалистами общественной приемной администрации обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение в администрацию, в органы местного самоуправления муниципального образования Динской

район с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение обращений граждан

2.5.1. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, дата поручения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к должностным 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 обращения в письменной форме заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте обращения в письменной форме.

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

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.

2.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой района рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему заместителю главы администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

Заявитель уведомляется о порядке организации личного приема граждан главой района. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.7. 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 обращений граждан, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования Динской район, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта муниципального образования Динской район, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в обращении гражданина 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общественная приемная администрации. Уведомление о прекращении переписки направляется автору обращения за подписью первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации либо уполномоченного на то должностного лица, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию района очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченный на то отраслевой (функциональный) орган, рас-

смаатривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

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

2.5.13. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалисты общественной приемной администрации информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на обращения граждан

2.6.1. Ответ на обращения граждан должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращения граждан 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 обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дата регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

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

2.6.4. При ответе на коллективное обращение, 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, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, специалистом, ответственным за делопроизводство в отраслевом (функциональном) органе администрации, в день регистрации. Дата отправки ответа должна соответствовать дате регистрации.

При направлении ответа на обращение подготовленный на бумажном носителе и подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа. Отчеты об отправке ответов хранятся в материалах по рассмотрению обращений в общественной приемной администрации.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, простым почтовым отправлением специалистами общественной приемной администрации. Реестры отправки корреспонденции хранятся в общественной приемной администрации.

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, может быть размещен на официальном сайте муниципального образования Динской район (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, направившему запрос о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации либо уполномоченными на то лицами.

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

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федера-

ции, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, в адрес Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой района.

2.6.12. Проект ответа в адрес заместителей Губернатора Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает должностное лицо, в должностные обязанности которого входит подписание служебных документов.

2.6.13. 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.

2.6.14. Ответы заявителям на обращения, поступившие в адрес администрации и главы района, передаются для отправки в общественную приемную администрации.

Ответы заявителям на обращения, поступившие в адрес первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, передаются делопроизводителям для отправки.

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

2.6.16. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистами общественной приемной администрации, в должностные обязанности которых 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.

2.6.17. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистами общественной приемной администрации принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными сотрудниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, начальником общего отдела по предложениям специалистов общественной приемной администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в приемной администрации

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации осуществляется с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной администрации, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте муниципального образования Динской район.

3.1.2. Прием граждан в общественной приемной администрации ведут специалисты, делопроизводители.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федераль-

ного закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место специалиста общественной приемной администрации, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.6. В здании, в котором расположена общественная приемная администрации, устанавливается 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 общественной приемной администрации гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений граждан.

3.1.10. Специалист общественной приемной администрации, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе личного приема граждан вопросы относятся к компетенции органов исполнительной власти Краснодарского края либо в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, специалистом общественной приемной администрации в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

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

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

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

3.1.14. Руководители отраслевых (функциональных) органов администрации осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными сотрудниками соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации.

3.2. Организация личных приемов граждан главой района, первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, начальниками отраслевых (функциональных) органов администрации согласно утвержденному графику. График проведения личных приемов в администрации публикуется на официальном сайте муниципального образования Динской район в разделе «Общественная приемная».

3.2.2. Список граждан на прием главы района передается первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, начальникам отраслевых (функциональных) органов администрации, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов, для рассмотрения вопросов и подготовки информации на имя главы района.

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием главы района, находится в компетенции администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Динской район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Динской район, главой района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе района, находится в компетенции органов местного самоуправления сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Динской район, главой района может быть дана рекомендация главе сельского поселения о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.5. Личный прием главой района, первым заместителем главы администрации или заместителями главы администрации ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.6. Запись на личный прием осуществляется, в том числе, в телефонном режиме.

3.2.7. Личный прием главой района, первым заместителем главы администрации или заместителями главы администрации проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы муниципального образования Динской район от 26 октября 2012 г. № 1853 «О защите государственной тайны при проведении приёма иностранных граждан (делегаций) в администрации муниципального образования Динской район и при выезде за границу должностных лиц администрации муниципального образования Динской район, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну».

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется главой района, первым заместителем главы администрации или заместителями главы администрации с участием руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Специалисты общественной приемной администрации организуют приемы главы района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

Организация личных приемов первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации осуществляется делопроизводителями.

3.2.10. Карточки личного приема главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации оформляются в день проведения приема (приложение 6).

3.2.11. По окончании личного приема глава района, первый заместитель главы администрации или заместители главы администрации доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

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

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее – электронная учетная карточка личного приема) в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для отраслевых (функциональных) органов администрации, а также рекомендации для органов местного самоуправления муниципального образования Динской район, органов местного самоуправления сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Динской район в день регистрации направляются специалистами общественной приемной администрации, делопроизводителями на официальные электронные адреса указанных органов. Гражданин уведомляется сотрудниками общественной приемной о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общественной приемной администрации, в приемной первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации в течение пяти лет со дня регистрации.

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

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой района, первым заместителем или заместителями главы администрации возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.3. Порядок работы с сообщениями граждан, поступившими на телефон общественной приемной администрации

3.3.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон общественной приемной администрации, осуществляется в соответствии с Инструкцией.

3.3.2. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации.

3.3.3. Прием и регистрация сообщений осуществляется специалистами общественной приемной администрации по телефону +7 (86162) 6-16-90.

3.3.4. Прием сообщений осуществляется в форме диалога специалистами общественной приемной администрации с заявителем.

3.3.5. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших по телефону, обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

3.3.6. При обращении по телефону заявитель обязан сообщить:
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
почтовый адрес;
суть предложения, заявления, жалобы.

3.3.7. Специалисты общественной приемной администрации, осуществляющие прием звонков:

1) уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей;

2) предоставляют адреса и телефоны соответствующих отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Динской район, иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов;

3) разъясняют порядок организации личного приема главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации;

4) готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в отраслевые (функциональные) органы администрации, органы местного самоуправления муниципального образования Динской район, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

3.3.8. На сообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению сообщения не готовится.

3.3.9. Специалистами общественной приемной администрации в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка

сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.

3.3.10. В случае если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД или путем направления почтовых отправлений.

3.3.11. Поручения по рассмотрению сообщений в отраслевые (функциональные) органы администрации, органы местного самоуправления муниципального образования Динской район направляются электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД.

3.3.12. На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистами общественной приемной администрации самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

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

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

3.3.15. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель.

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

3.3.17. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется специалистами общественной приемной администрации с помощью СЭД.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистами общественной приемной администрации, делопроизводителями.

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

4.3. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой района, первым заместителем и заместителями главы администрации, начальником общего отдела администрации по предложениям сотрудников общественной приемной администрации района, делопроизводителей.

4.4. 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 отраслевых (функциональных) органов администрации, органов местного самоуправления муниципального образования Динской район, органов местного самоуправления сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Динской район в результате получения материалов для обзоров обращения граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.5. 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, администрации Краснодарского края ставятся на «особый контроль».

4.6. 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. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

4.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.8. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы района. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.9. Граждане вправе направлять в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами администрации положений настоящей Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Должностные лица осуществляют информирование заявителей:

- о графике работы администрации;
- о справочных телефонах и почтовых адресах администрации;
- об адресе официального сайта муниципального образования Динской район, адресах электронной почты;

- 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.

5.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 350204, Краснодарский край, Динской район, станица Динская, ул. Красная, д. 55.

Прием граждан в общественной приемной администрации (станция Динская, ул. Красная, 53) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон приемной администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: +7 (86162) 6-16-90.

Телефон общественной приемной администрации: +7 (86162) 6-16-90.

Телефон начальника общего отдела: +7 (86162) 6-13-02.

Официальный сайт муниципального образования Динской район:
<http://dinskoi-raion.ru>.

Официальный портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края в сети «Интернет»: <https://krasnodar.ru>.

5.3. Информирование граждан в администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов на официальном сайте муниципального образования Динской район.

На входе в общественную приемную в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной.

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 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.

5.4. На информационном стенде в общественной приемной администрации размещаются следующие материалы:

текст настоящей Инструкции;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

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

графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Динской район, получение объективной информации о деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности отраслевых (функциональных) органов администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Органы местного самоуправления сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Динской район, ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия в администрацию.

6.3. При подготовке указанных сведений органы местного самоуправления сельских поселений, входящие в состав муниципального образования Динской район, осуществляют в том числе:

анализ поступивших обращений граждан;

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

Начальник общего отдела администрации
муниципального образования
Динской район



В.В. Егорова

Приложение 1
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ №
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступила кор-
респонденция за № _____ от _____,
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ №

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

от « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступила кор-
респонденция с уведомлением за № _____ от _____,
гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 3
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ №
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступило об-
ращение 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-х экземплярах.

Подписи:

(дата, подпись)

(дата, подпись)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Приложение 4
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

АКТ №
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Динской район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина

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

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 хранение до востребования _____,
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (дата, подпись)

(дата, подпись)

(дата, подпись)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Приложение 5
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Главе
муниципального образования
Динской район
(фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с

_____ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____ в связи с тем, что в 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)

Приложение 6
к Инструкции
о порядке рассмотрения
обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О.заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной по-
чты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(Ф.И.О.)

(подпись)

Срок исполнения _____

Начальник общего отдела администрации
муниципального образования
Динской район



В.В. Егорова