



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ОЛЬГИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АБИНСКОГО РАЙОНА

от 14.02.2024г.

№30

хут. Ольгинский

Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», администрация Ольгинского сельского поселения Абинского района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить порядок работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (прилагается).

2. Начальникам отделов администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района обеспечить соблюдение настоящего порядка работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

3. Признать утратившими силу постановления администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района:

1) от 29 ноября 2018 г. № 196 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района»;

2) от 23 июля 2021 г. № 118 «О внесении изменения в постановление администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района от 29 ноября 2018 г. № 196 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района».

4. Общему отделу администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (Сущенко Е.А.) обеспечить обнародование настоящего постановления и размещение его на официальном сайте органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

Глава Ольгинского сельского поселения
Абинский район



А.И. Скрынько

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района
от 14.02.2024г. №30

Порядок работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (далее - Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступивших в адрес администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, главы Ольгинского сельского поселения Абинского района (далее - глава).

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, 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 письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353313 Краснодарский край, Абинский район, хутор Ольгинский, улица Первомайская, дом 17;

передано лично в общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы Ольгинского сельского поселения

Абинского района;

принято в ходе работы выездных приемов;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://olginskoe-sr.ru/виртуальная-приемная/>, который является официальным сайтом органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района.

2.1.2. Обращения на имя главы, поступающие в общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (далее - общий отдел) по почте, передаются лицу, ответственному за работу с обращениями граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (далее – ответственное лицо) в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

2.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в общем отделе администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

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

2.1.8. Письменные обращения на имя главы, доставленные в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района автором или лицом, представляющим его интересы, или направленные обращения на имя

главы в электронном виде принимаются работниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района. На первой странице обращения в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Все поступающие в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа на имя главы, регистрируются в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

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

2.2.3. В электронную карточку СЭД вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (если можно установить из обращения);

телефон (при наличии);

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

e-mail (при наличии);

адресат;

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

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации,

иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

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

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

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

2.2.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) 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. Или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили.

2.2.5. 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.

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

2.2.7. Оригиналы обращений с проставленным штампом общественной приемной гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района до даты направления ответа гражданину.

Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в

соответствии с ч. 1.1 ст.12 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.3.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения для доклада руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, не менее чем за три дня до истечения срока исполнения представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.3.5. Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному главе обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.3.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Начальник общего отдела рассматривает почту, готовит проект поручения главы (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения), в день регистрации представляет обращение главе для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение с резолюцией главы направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) отделы администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием гражданина, с проведением собрания и другие.

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

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ольгинского сельского поселения

Абинского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение 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 пункте 2.7.4. раздела 2.7 настоящего Порядка.

Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района (<https://olginskoe-sp.ru/>), направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками общего отдела.

Уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу подписывается главой Ольгинского сельского поселения Абинского района.

Уведомление гражданину готовится с использованием СЭД, подписывается главой Ольгинского сельского поселения Абинского района и направляется гражданину по адресу электронной почты или по почтовому адресу.

2.4.4. 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.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.7.4. раздела 2.7 настоящего Порядка.

2.4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении

вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.7.4. раздела 2.7 настоящего Порядка.

2.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевые (функциональные) отделы администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.8. На жалобы, в отношении правоохранительных и судебных органов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.4.9. Жалобы, адресованные главе, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, назначение на которые осуществляет глава, направляются в общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

2.4.10. Жалобы на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, предоставляющих муниципальную услугу, и их должностных лиц, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района от 29 ноября 2018 года № 200 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых (функциональных) органов администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района и их должностных лиц, муниципальных служащих администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района»

2.4.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, где в электронном виде направляются участникам СЭД с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.12. В случае, если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в течение 5 рабочих дней возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение.

В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

2.4.13. С письменным обращением, возвращенным в общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района как направленным не по компетенции, организуется работа в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Гражданин уведомляется о переадресации обращения работниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

2.4.14. Работниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в отраслевые (функциональные) отделы администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами СЭД.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

2.5.2. В отраслевых (функциональных) отделах администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района 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, подпись руководителя.

2.5.3. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы и готовится ответ на обращение. Соисполнители до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

2.5.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:
обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

организует встречи с заявителем(-ями);

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

2.5.5. 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.

2.5.6. 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.

2.5.7. Письма с просьбами о личном приеме главой рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, гражданину направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой, а обращение оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.8. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.5.10. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации ответственным исполнителем не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.5.11. 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.

2.5.12. 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, его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

2.5.13. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по

которому переписка прекращена, ответственный исполнитель, рассматривающий обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.14. При поступлении в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.15. При поступлении в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу ответственным исполнителем направляется заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на 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 Ольгинского сельского поселения Абинского района на имя главы в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района на имя главы 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, может быть размещен на официальном сайте органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Ответы заявителям подписываются главой Ольгинского сельского поселения Абинского района.

Ответы на запросы о представлении информации по обращениям граждан, поступившие из краевых органов государственной власти, подписываются главой Ольгинского сельского поселения Абинского района.

2.6.9. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами органов государственной власти Краснодарского края с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направляется с сопроводительным письмом, подписанным главой Ольгинского сельского поселения Абинского района.

2.6.10. 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 с использованием СЭД.

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

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

2.6.13. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных, краевых органов государственной власти, ответственным исполнителем, главой Ольгинского сельского поселения Абинского района, специалистом администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, 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.

2.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

2.7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи

дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.7.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7.5. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.7.6. 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 Ольгинского сельского поселения Абинского района, на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или заведующего общественной приемной (приложение 4), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района или главе. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.7.7. В случае поступления главе письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.6.7 настоящего Порядка на официальном сайте органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация личного приема граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района

3.1.1. Прием граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов, пятница - с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), перерыв с 12.00 до 12.48 часов.

Информация о месте приема граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.1.2. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Рабочее место работника общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.4. Места ожидания и личного приема граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района 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 на имя главы.

3.1.5. Прием граждан в общем отделе администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района ведут работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

Ведущий прием дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, в том числе о порядке организации личного приема в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции отраслевых (функциональных) отделов администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, работник общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района в день обращения организует прием гражданина в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района работниками соответствующего отраслевого (функционального) отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района лично либо по телефону.

3.1.6. В случае если гражданин обратился в общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об участнике (-ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который (-ые) может (-ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и законом Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края».

3.1.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием в общем отделе администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

3.1.9. При приеме в общем отделе администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, телефон и краткая аннотация вопроса регистрируются в СЭД.

3.1.11. В ходе приема гражданин может оставить письменное обращение на имя главы Ольгинского сельского поселения Абинского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.1.12. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в общем отделе администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в общем отделе администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, а также работника общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия на основании ст.152.1 ГК РФ.

3.1.13. Руководители отраслевых (функциональных) отделов администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района

осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком приема, размещенным на информационном стенде на входе в кабинет начальника общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Организация личных приемов граждан главой

3.2.1. Организацию личного приема граждан главой осуществляют работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Запись граждан к главе Ольгинского сельского поселения Абинского района производится по тел. 8 (86150) 6-32-92 или в каб. № 3 по адресу: ул. Первомайская, 17, х. Ольгинский предварительно с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00 часов, перерыв с 12.00 до 12.48 часов.

Глава ведет прием граждан еженедельно по пятницам с 13.00 до 15.00, каб. № 1 по адресу: ул. Первомайская, 17, х. Ольгинский.

При возникновении обстоятельств, влекущих непроведение личного приема главой в установленные для приема день и часы, работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района информируют граждан о переносе записи к главе по телефону или по адресу гражданина.

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

3.2.4. Дни и время личного приема главой размещены на информационном стенде на входе в кабинет начальника общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.5. Личный прием граждан осуществляется главой поселения с приглашением должностных лиц администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.2.6. Работником общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема на каждого заявителя (приложение 5).

3.2.7. За один день до личного приема главе представляется список граждан, записавшихся на прием, и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются) для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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 проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

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

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

3.2.12. Поручения главы, данные в ходе личного приема, направляются на регистрацию и исполнение работнику общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района после личного приема.

3.2.14. Регистрационно-контрольные карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в СЭД работниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района в течение трех дней со дня проведения личного приема граждан.

3.2.14. 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.

3.2.15. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в регистрационно-контрольной карточке личного приема.

3.2.16. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

3.2.17. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой 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.

3.2.18. Глава проводит выездные приемы граждан в хуторах, входящих в состав Ольгинского сельского поселения Абинского района в соответствии с утвержденным графиком. Состав специалистов, участвующих в выездном приеме, формируется работником общего отдела на основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих из конкретного хутора.

В ходе выездного приема на каждого гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, оказывается оперативная помощь, принимаются письменные обращения на имя главы Ольгинского сельского поселения Абинского района, которые подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим

Порядком.

4. Организация рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района

4.1.1. Работа с сообщениями, поступающими по телефону «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.1.2. Звонки, поступающие по телефону «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, принимаются работниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

4.1.3. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на телефон «Горячая линия», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.1.4. При обращении по телефону «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов сообщение не направляется на рассмотрение.

4.1.5. Работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, осуществляющие прием звонков:

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

предоставляют адрес администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района и служебные телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа должностным лицам для рассмотрения.

4.1.6. Регистрация и учет устных сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия», осуществляется в журнале регистрации устных сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района (приложение 6). В случае требований заявителя о необходимости предоставления ему письменного разъяснения в этом случае оформляется регистрационно-контрольная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество гражданина, номер телефона, содержание сообщения и ответственные исполнители. Такое сообщение подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком (приложение 7).

4.1.7. Работник общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района в день регистрации оформляет регистрационно-

контрольную карточку и подготавливает проект поручения за подписью главы Ольгинского сельского поселения Абинского района о направлении сообщения на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов должностным лицам администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

4.1.8. В случае, если решение поставленных в сообщении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса.

4.1.9. Срок рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, 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 ответственным исполнителем не более чем на 30 дней.

4.1.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, осуществляется сотрудниками общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.1.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района принимается главой.

5.1.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД.

5.1.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

5.1.5. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о

конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района.

5.1.6. Обращения, поступившие в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района из федеральных органов государственной власти, администрации Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, от сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.1.7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленным на контроль в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, осуществляется работниками общего отдела.

5.1.8. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, осуществляющие контроль, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Ответственность специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, закрепляется в их должностных инструкциях.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

5.1.10. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

5.1.11. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

5.1.12. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб граждан на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в

ходе текущего контроля.

В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место, с участием гражданина (фотоконтроль) либо в телефонной беседе с автором обращения.

5.1.13. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.1.14. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием гражданина (граждан) и другие.

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

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

5.1.17. Работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Ольгинского сельского поселения Абинского района запрашиваются результаты рассмотрения. При этом должностные лица администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Работники общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района осуществляют информирование граждан:

- о местонахождении и графике работы администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района;

- о справочных телефонах и почтовых адресах;

- об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной

сети «Интернет»;

о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.1.2. Телефон «Горячая линия» администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района 8 (86150) 6-32-92 (ежедневно, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.48 часов).

Официальный сайт органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района: <https://olginskoe-sp.ru/>.

6.1.3. Информирование граждан в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления Ольгинского сельского поселения Абинского района.

На входе в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района, в доступном для обозрения месте размещается информационная табличка, содержащая информацию о режиме работы администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

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 должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6.1.4. На информационном стенде рядом с кабинетом начальника общего отдела администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

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

образец заполнения обращения;

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

графики приема граждан должностными лицами администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района.

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

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

7.1.2. Общий отдел администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района, ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляют статистические сведения и статистические данные о результатах рассмотрения обращений граждан по итогам полугодия (до 5 июля) и года (до 10 января года, следующего за отчетным) в общественную приемную главы муниципального образования Абинский район.

Начальник общего отдела



Е.А.Сущенко

Приложение 1
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе: _____

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

(число, месяц, год)

в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____ (ки),

проживающего(щей) по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.
Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

Начальник общего отдела



Е.А.Сущенко

Приложение 2
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района

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, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина(ки),

_____ ,
проживающего(щей) по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

(подпись, дата)

(И.О. Фамилия)

Начальник общего отдела



Е.А.Сущенко

Приложение 3
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «_____» _____ 20 _____ г.

Комиссия в составе _____

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

_____ (число, месяц, год)

в администрацию Ольгинского сельского поселения Абинского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина(ки),

_____ ,
проживающего(щей) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

_____ (подпись, дата)

_____ (И.О. Фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (И.О. Фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (И.О. Фамилия)

Начальник общего отдела



Е.А.Сущенко

Приложение 4
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района

Главе Ольгинского сельского
поселения Абинского района

(И.О. Фамилия)

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 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)

И.О. Фамилия

Начальник общего отдела



Е.А.Сущенко

Приложение 5
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема
№ _____ от _____ 20__ г.

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

Срок исполнения _____

Приложение: на _____ листах подлежит возврату

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь _____

(подчеркнуть)

(подпись заявителя)

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Опись _____

Начальник общего отдела



Е.А.Сущенко

Приложение 6
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского
поселения Абинского района

ЖУРНАЛ

регистрации устных сообщений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» в администрации Ольгинского сельского поселения Абинского района

№№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя, адрес его места жительства	Вопрос обращения	Когда фактически рассмотрено, результат рассмотрения
1	2	3	4	5

Начальник общего отдела

Е.А.Сущенко



Приложение 7
к порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Ольгинского сельского поселения
Абинского района

Регистрационно-контрольная карточка сообщения, поступившего по
телефону «Горячая линия»

Дата приема: дд.мм.гггг

№

Фамилия, имя, отчество заявителя:

Адрес:

Поступило по телефону «Горячая линия» в администрацию Ольгинского
сельского поселения Абинского района.

Содержание вопроса:

Резолюция:

Исполнитель:

Срок исполнения: дд.мм.гггг

Глава Ольгинского сельского поселения
Абинского района

И.О. Фамилия

Начальник общего отдела



Е.А. Сущенко