

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА ТЕМРЮКСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА**

от 30 сентября 2016 года

№ 2

город Темрюк

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения Темрюкского района**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», Закона Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Совете Темрюкского городского поселения Темрюкского района (прилагается).
2. Начальнику отдела по организационному обеспечению деятельности Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района И.Ю. Назарковой обеспечить соблюдение настоящего Порядка.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела по организационному обеспечению деятельности Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района И.Ю. Назаркову.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Председатель Совета
Темрюкского городского поселения
Темрюкского района



О.С.Гусева

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению председателя Совета
Темрюкского городского поселения
Темрюкского района
от 30.09.2016 года № 2

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в Совете
Темрюкского городского поселения Темрюкского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее-Порядок) в Совете Темрюкского городского поселения Темрюкского района (далее-Совет) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также взаимодействие Совета с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами законодательной власти Российской Федерации, Краснодарского края и муниципального образования Темрюкский район, органами местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Темрюкский район при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае»;

Устав Темрюкского городского поселения Темрюкского района.

1.3. Действие Порядка распространяется на правоотношения, регулируе-

мые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В Совете обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Рассмотрение обращений граждан основывается на принципах гласности и открытости.

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

2.1. Информирование граждан о порядке работы с обращениями осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

2.2. Основные требования к информированию граждан о порядке работы с обращениями: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

2.3. Для получения информации о порядке работы с обращениями гражданам обращаются:

лично в Совет;

по телефону в Совет;

письменно (почтой, электронной почтой) в Совет.

2.4. Информация о порядке работы с обращениями граждан представляется непосредственно в Совете, с использованием телефонной связи, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты (приложение № 1), графике личного приема граждан на официальном сайте администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района, в сети «Интернет», на информационных стендах в здании администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района Темрюкский район.

2.5. В здании администрации Темрюкского городского поселения Темрюкского района, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Совета.

2.6. Рабочие места специалистов Совета, осуществляющих работу с обращениями граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме. Совет оборудуется стульями, столом; средствами оказания первой медицинской помощи; заavitели обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.7. При информировании о порядке работы с обращениями, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист отдела Совета подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок специалист Совета называет фамилию,

имя, отчество, замещаемую должность.

2.8. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в Совете возлагается на начальника отдела Совета.

2.9. Рассмотрение обращений, в том числе оказание юридической помощи, осуществляется бесплатно.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в Совет по компетенции в письменной форме или в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Совете до даты направления ответа заявителю. Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением в органы местного самоуправления, исчисляется с даты его регистрации в указанных органах.

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

3.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие территориальные органы, председатель Совета вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

3.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

3.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и качество подготовленной информации.

3.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан,

по которым Советом запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист отдела Совета.

4. Ответственность специалистов при рассмотрении обращений

4.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя 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, при направлении письменного обращения специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Специалисты, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3. 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 начальнику отдела Совета.

5. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

5.1. Основание для начала первичной обработки — поступление в Совет письменного обращения.

5.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

5.3. Обращения на имя председателя Совета, поступающие в Совет по почте проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем начальнику отдела Совета.

5.4. 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 № 2, 3), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4).

5.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются), подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

5.6. 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 Совете.

5.7. Поступившие в адрес председателя Совета, депутатов Совета письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются им без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма руководителем классифицируются как обращения, последний возвращает письмо в отдел Совета для регистрации в установленном порядке.

5.8. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

5.9. Письменные обращения на имя председателя Совета, доставленные в Совет автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела Совета.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

суть предложения, заявления жалобы;

личную подпись, дату написания.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп – уведомление о поступлении обращения в Совет с указаниями даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие в Совет письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации поступающих документов (приложение № 5) в течение трех дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений, и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным

или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

6.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

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

В журнал регистрации поступающих документов вносятся:

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

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма; доставлено лично либо через посредника;

сведения о повторности или многократности обращения;

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

тематика обращения;

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

указываются сроки исполнения поручения.

6.4. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

6.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. При регистрации проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив МОУ СОШ № 1).

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

6.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то при регистрации вносится запись «без подписи».

6.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат

обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению во время рассмотрения и архивного хранения. При рассмотрении обращения заявитель имеет право предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.9. Все поступившие обращения граждан в Совет ставятся на контроль.

7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Основание для направления обращений на рассмотрение - регистрация обращения в журнале регистрации поступающих документов.

7.2. Специалист отдела Совета в день регистрации представляет обращение председателю Совета для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение с резолюцией председателя Совета направляется на исполнение начальнику либо специалисту отдела Совета, депутатам Совета. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие, а также устанавливать сроки рассмотрения.

7.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

7.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющему 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 обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.10 раздела 7 настоящего Порядка.

7.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

торый обобщает материал и готовит информацию председателю Совета и заявителю, всем остальным соисполнителям направляются копии обращения.

7.7. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в Совет 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.

7.7. Если обращение в Совет направлено не по территориальной принадлежности (из администрации Краснодарского края, законодательного Собрания Краснодарского края), специалист отдела Совета регистрирует обращение, затем направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

7.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

7.9. 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 (приложение № 6).

8. Рассмотрение обращений

8.1. Основание для начала рассмотрения обращения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

8.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней 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» ответы направляет каждый исполнитель.

8.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке за-

прашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

инициирует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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

8.5. Письма с просьбами о личном приеме председателем Совета рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан председателем Совета, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

8.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Совета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью председателя Совета (приложение № 7).

8.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные остаются на хранении в архиве, о чем ставится отметка в журнале регистрации. На первом листе письма председателем Совета делается запись «в дело».

8.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение се-

ми дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 8).

8.11. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

9. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в Совете 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.

9.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителем 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.

9.3. Решение о постановке исполненных обращений на контроль в Совете принимается председателем Совета.

9.4. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления в муниципальном образовании Темрюкский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, прокуратуры ставятся на особый контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации и администрации Краснодарского края.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Совете осуществляется специалистом, ответственными за работу с обращениями.

9.5. Если в ответе, поступившем в Совет указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение

ставится на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

10. Ответы на обращения

10.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

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

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

10.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

10.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

10.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление сроков рассмотрения), в архив не направляется до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

10.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

10.8. Ответы заявителям подписываются председателем Совета.

10.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В. И. — для сообщения всем заявителям, или Ивановой В. И. — для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение (приложения № 9).

10.10. Ответ на обращение, поступившее в Совет Темрюкского городского поселения Темрюкского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

10.12. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения,

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

10.13. В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.14. Остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

10.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

10.16. При согласии председателя Совета с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

10.17. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

11. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

11.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» председателем Совета.

11.2. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения на имя председателя Совета, администрацию Краснодарского края, ЗСК, прокуратуры, СМИ;

копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов, информация о продлении срока рассмотрения;

поручения по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись);

запросы, материалы проверки по обращению (если она проводилась);

11.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в алфавитном порядке.

11.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

12. Организация личного приема граждан

12.1. Прием граждан председателем Совета осуществляется в каждую вторую и четвертую пятницу с 13.00 до 16.00.

12.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключи-

тельных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

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

12.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал учета приема граждан (приложение № 10). Здесь же ведется учет обращений, поступивших по телефону, о чем ставится отметка. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 11)

12.5. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник полиции.

12.6. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

12.7. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп о принятии), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

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

12.9. По окончании приема председатель Совета доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также – откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке.

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

12.11. Председатель Совета принимает решение о постановке вопроса на контроль.

12.12. Обращения, озвученные на личном приеме председателя Совета, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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

12.14. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по поставленному во-

просу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

13.1. В Совете контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан, поступающих на имя председателя Совета, осуществляется специалистом ответственным за делопроизводство.

13.2. Ответственность специалиста отдела закрепляется в его должностной инструкции.

Специалист, осуществляющий контроль, несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся на рассмотрении обращений и документов.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя 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.

15. Анализ и обобщение вопросов обращений

15.1. Аналитическая работа в Совете ведется специалистом Совета, ответственным за работу с обращениями.

15.2. Специалист Совета ведет ежемесячный, ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения. Информация о работе с обращениями граждан ежемесячно представляется председателю Совета.

16. Ответственность за нарушение установленного Порядка работы с обращениями граждан

16.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации, либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Порядка работы с обращениями граждан, влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16.2. Действие (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в су-

дебном порядке.

Начальник отдела
по организационному обеспечению деятельности
Совета Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

И.Ю. Назаркова



Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет», справочные телефоны, факс, режим работы Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района

Юридический адрес Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района: 353500, Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ленина, 48.

Фактический адрес: г. Темрюк, ул. Таманская, 69.

Запись граждан к председателю Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района производится предварительно по тел. 8(86148)5-17-61 или по адресу: г. Темрюк, ул. Таманская, 69.

Председатель Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района ведет прием граждан каждый вторник и четвертую пятницу с 13.00 до 16.00.

Телефон: 8 (86148) 5-17-61.

Адрес электронной почты Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района: sovetgoroda@gmail.com

Официальный сайт Темрюкского городского поселения Темрюкского района: admtemruk.ru.

Начальник отдела
по организационному обеспечению деятельности
Совета Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 201__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в Совет муниципального образования Темрюкский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина(ки) _____, проживающего(щей) по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 3
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселе-
ния Темрюкского района

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 201__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в Совет муниципального образования Темрюкский район поступила корре-
спонденция с уведомлением за № _____ от гражданина(ки)
_____,
проживающего(щей) по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

(инициалы, фамилия)

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 4
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 201__ года

Комиссия в составе _____

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

_____ (число, месяц, год)
в Совет муниципального образования Темрюкский район 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 экземплярах.

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

_____ (подпись, дата)

_____ (инициалы, фамилия)

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 5
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

Журнал

учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан

№ п/п, дата по- ступле- ния письма	Ф.И.О. заявителя и адрес места жительства	Из какого органа поступило письмо №, дата (автор поручения)	Вопрос обращения	Кому поручено рассмотрение	Срок рас- смотрения	Когда фактически рассмотрено, результат рассмотре- ния
1	2	3	4	5	6	7

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 6
к Порядку работы с обращениями граж-
дан в Совете Темрюкского городского по-
селения Темрюкского района

Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения,
текст, которого не поддается прочтению

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответ-
ствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше
обращение рассмотрено не будет.

Должность

(подпись)

инициалы, фамилия

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 7
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

Председателю Совета Темрюкского городского поселения Темрюкского района

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.О.И. заявителя) _____ по вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

- 1) _____
(дата, номер)
- 2) _____
(дата, номер)
- 3) _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л., в ___ экз.

Должность

(подпись)

инициалы, фамилия

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 8
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского посе-
ления Темрюкского района

Форма ответа заявителю
при поступлении обращения,
в котором обжалуется судебное решение

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его в вышестоящий судебный орган.

Приложение: на ___ л., в ___ экз.

Должность

(подпись)

инициалы, фамилия

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 9
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения
Темрюкского района

Форма ответа заявителям
при рассмотрении коллективного обращения

Фамилия, инициалы заявителя
(в дательном падеже)
(для информирования всех
заинтересованных лиц)
Адрес заявителя

О рассмотрении коллективного обращения

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)
или: Уважаемые жители!

По поручению (Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, главы муниципального образования Темрюкский район и др.) рассмотрено Ваше коллективное обращение.

Должность

(подпись)

инициалы, фамилия

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 10
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского поселения Темрюкского района

Журнал
регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан председателя Совета
Темрюкского городского поселения Темрюкского района

№№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Кому поручено рассмотрение	Вопрос обращения	Срок рассмотрения	Когда фактически рассмотрено, результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 11
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского посе-
ления Темрюкского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
личного приема

№ ____ от _____ 201__ года

_____ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

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 _____

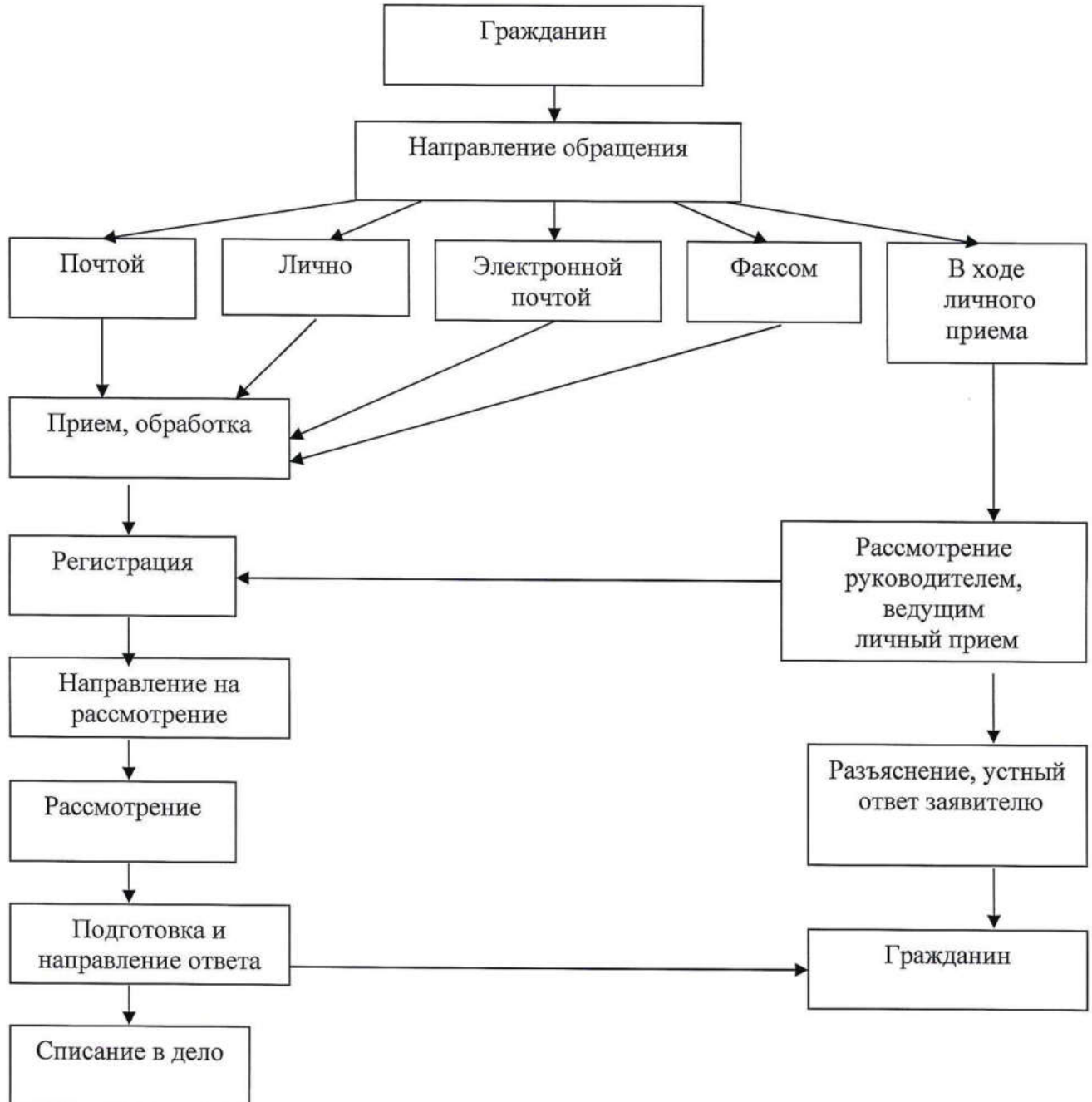
Дело _____

Опись _____

Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета

Приложение № 12
к Порядку работы с обращениями граждан
в Совете Темрюкского городского посе-
ления Темрюкского района

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Начальник отдела
по организационному обеспечению
деятельности Совета