

**АДМИНИСТРАЦИЯ УДОБНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО  
ПОСЕЛЕНИЯ ОТРАДНЕНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от **15.10.2013.**

**№133**

ст-ца Удобная

*( в редакции от 02.12.2013 №155; от 01.10.2014 № 112; от 14.12.2015 № 232)*

**О Порядке работы с обращениями граждан в администрации  
Удобненского сельского поселения Отрадненского района**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права **граждан** на обращение в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района от 2 июня 2010 года № 43 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района»;

2) постановление администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района от 26 мая 2011 года № 86 «О внесении изменений в постановление администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района от 2 июня 2010 года № 43»;

3) постановление администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района от 12 сентября 2011 года № 140 «О внесении изменений в постановление администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района от 2 июня 2010 года № 43».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника общего отдела Отрадненского района Т.И.Жердеву.

4. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования (обнародования).

Глава Удобненского сельского поселения  
Отраденского района

В.Ф.Сеньков

## ПРИЛОЖЕНИЕ

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Удобненского сельского поселения

Отраденского района

от 15.10.2013.№ 133

## ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района

## 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами местного самоуправления муниципального образования Отраденский район при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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 9 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;

Устав Удобненского сельского поселения Отрадненского района;  
постановление администрации муниципального образования Отрадненский район от 21 января 2013 года № 52 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

постановление администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района от 10 октября 2013 года № 132 «О Регламенте администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района»;

постановление администрации муниципального образования Отрадненский район от 5 марта 2009 года № 16 «Об утверждении Положения об общем отделе администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района».

1.3. Работу по организации рассмотрения обращений граждан в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района проводит общий отдел администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района (далее – общий отдел).

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района:

Почтовый адрес: 352272, Краснодарский край, Отрадненский район, станица Удобная, ул. Базарная, д. 36.

Режим работы: с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района проводится каждый вторник по адресу: 352272, Краснодарский край, Отрадненский район, станция Удобная, ул. Базарная, д. 36, с 8-00 до 12-00.

Телефон «горячей линии» администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района для приема устных обращений: 8(861-44)-9-84-18.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861-44)-9-82-36.

Телефон начальника общего отдела администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района: 8(861-44)-9-82-35.

Телефон приемной главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района: 8(861-44)9-82-36 .

Адрес электронной почты администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района: [adm@udobnaya.net](mailto:adm@udobnaya.net).

Официальный сайт администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района: [www.udobnaya.net/](http://www.udobnaya.net/).

### 2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Общий отдел осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично или по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Удобненского сельского поселения Отрадненского района (в общий отдел);

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в общем отделе, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района (приложение № 1), графика личного приема граждан главой администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района (приложение № 2), на официальном сайте администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района.

Информирование и консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; график приема граждан главой администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в здании администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.3.2. Обращение, поступившее в администрацию Удобненского сельского поселения Отраденского района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2016 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Удобненского сельского поселения Отраденского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. 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.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, 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 «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), 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.

2.4.6. 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.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Удобненского сельского поселения Отрадненского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общий отдел.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений граждан, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию Удобненского сельского поселения Отрадненского района письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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



В случае направления обращения на информационный портал администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района [www.udobnaya.ru](http://www.udobnaya.ru) или на адрес электронной почты администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района [adm@udobnaya.net](mailto:adm@udobnaya.net), обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Обращения на имя главы Удобненского сельского поселения Отраденского района, поступающие в приемную главы Удобненского сельского поселения Отраденского района по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела в день поступления.

3.1.4. В общем отделе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела, заместителю главы Удобненского сельского поселения Отраденского района, дежурному ОМВД России по Отраденскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

3.1.5. 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 № 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.6. 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».

3.1.7. 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 не регистрируются в общем отделе, а передаются в приемную главы Удобненского сельского поселения Отраденского района.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела.

3.1.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через информационный портал администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.11. Письменные обращения на имя главы Удобненского сельского поселения Отраденского района, доставленные в администрацию Удобненского сельского поселения Отраденского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию Удобненского сельского поселения Отраденского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

## 3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию Удобненского сельского поселения Отраденского района письменные обращения граждан регистрируются специалистом общего отдела в регистрационно-контрольной карточке (приложение № 6) **в течение трех дней с момента поступления.**

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

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:  
фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);  
почтовый адрес заявителя (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». Указывается телефон корреспондента (в случае наличия сведений).

место работы (если имеется информация) и льготная категория (в случае наличия);

сведения о предыдущих обращениях;

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается автор сопроводительного письма (поручения), дата, исходящий номер сопроводительного письма (в случае наличия);

дата регистрации обращения и регистрационный номер;

краткое содержание обращения, отражающее его суть;

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

автор резолюции (подпись, инициалы и фамилия руководителя);

срок исполнения поручения;

количество листов приложения, подлежащих возврату.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия 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. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

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

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.8. 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, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в регистрационно-контрольной карточке.

3.3.2. Специалист общего отдела, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения руководству:

о представлении обращения на доклад главе Удобненского сельского поселения Отраденского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Удобненского сельского поселения Отраденского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение в структурное подразделение администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, организации с сопроводительным письмом за подписью главы Удобненского сельского поселения Отраденского района;

о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным главой Удобненского сельского поселения Отраденского района. С сопроводительными письмами, подписанными главой Удобненского сельского поселения Отраденского района, направляются и обращения в дополнение к ранее направленным руководством Удобненского сельского поселения Отраденского района аналогичной тематики.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Удобненского сельского поселения Отраденского района.

3.3.5. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в приемную главы Удобненского сельского поселения Отраденского района. Копии уведомлений хранятся в отделе по работе с обращениями.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом общего отдела в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. 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.

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его с ответом на обращение в общий отдел.

3.3.9. Обращения, направляемые на рассмотрение, специалистом общего отдела передаются в приемную главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района для их рассылки исполнителям.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок 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.

3.3.11. С письменным обращением, возвращенным в общий отдел как направленным не по компетенции, проводится работа в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. В структурных подразделениях администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района непосредственные исполнители обращений граждан определяются их руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение Удобненского сельского поселения Отрадненского района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение Удобненского сельского поселения

Отраденского района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 3.4. Рассмотрение обращений.

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, записанное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – главе муниципального образования Отраденский район). Соисполнители не позднее 5 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.

#### 3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя);

координирует и контролирует ход и срок рассмотрения обращения назначенными им исполнителями.

3.4.4. 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. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

3.4.7. 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 Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Удобненского сельского поселения Отрадненского района, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 7) 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### 3.5. Ответы на обращения.

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

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

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

3.5.4. 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.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Удобненского сельского поселения Отраденского района, начальником общего отдела по предложениям специалистов общего отдела.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов, являющиеся приложением к обращениям, возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Удобненского сельского поселения Отраденского района.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Удобненского сельского поселения Отраденского района.

3.5.11. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются начальником общего отдела.



3.5.12. 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.

3.5.13. 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 и с приложением его копии.

3.5.14. В ответе на дубликатное обращение 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».

3.5.15. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

3.5.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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

3.5.19. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы Удобенского сельского поселения Отраденского района, списываются «в де-

ло» главой Удобненского сельского поселения Отраденского района, давшим поручения.

В случае отсутствия главы Удобненского сельского поселения Отраденского района, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» исполняющим его обязанности.

3.5.20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2016 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.5.21. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.5.22 Обращения, поступившие на многоканальный телефон администрации Краснодарского края рассматриваются в соответствии с п.п. 2.4, 3.1-3.5 Порядка.

3.5.23 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5.24 В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2016 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, постав-

ленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

### 3.6. Организация личного приема граждан.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в администрацию Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.6.2. Прием граждан главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района проводится каждый вторник месяца по адресу: 352272, Краснодарский край, Отрадненский район, станица Удобная, ул. Базарная, д. 36, с 8-00 до 12-00.

Прием граждан заместителем главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района и руководителями структурных подразделений администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района проводится согласно ежегодно утверждаемому графику.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.6.4. Помещения, где проводятся приемы граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

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

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

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

3.6.8. Организацию личного приема граждан главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района осуществляет общий отдел (приемная главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района).

3.6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от поселенческого центра.

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

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

3.6.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, краткие сведения о нем и аннотация вопроса регистрируются специалистом приемной главы Удобненского сельского поселения Отраденского района в регистрационно-контрольной карточке личного приема (приложение № 8).

3.6.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования Отраденский район.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются должностные лица и (или) специалисты соответствующих структурных подразделений администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района.

3.6.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.14. Для оперативного решения вопросов, поставленных заявителем, в ходе приема регистрационно-контрольная карточка личного приема направляется специалистом приемной главы Удобненского сельского поселения Отраденского района исполнителю по факсимильной связи.

3.6.15. Специалистом приемной главы Удобненского сельского поселения Отраденского района на личный прием к главе Удобненского сельского поселения Отраденского района оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема на каждого заявителя.

3.6.16. Личный прием граждан осуществляется главой Удобненского сельского поселения Отраденского района, его заместителем, а также руководителями структурных подразделений администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, отнесенным к их ведению.

3.6.17. График приема граждан должностными лицами администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района ежегодно утверждается главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района и размещается на стенде в здании администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района, на официальном сайте администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.6.18. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района специалисты общего отдела готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района, при необходимости – руководителей органов местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район и непосредственно принимают участие в приемах.

3.6.19. За 2 дня до приема регистрационно-контрольные карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по подпадаемым заявителями вопросам.

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

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

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

3.6.23. Регистрационно-контрольная карточка личного приема (при наличии - с приложениями к ней) специалистом приемной на следующий день после приема направляется на исполнение через приемную главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя – по факсимильной связи.

3.6.24. Должностные лица администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района проводят выездные приемы граждан в Удобненском сельском поселении Отрадненского района в соответствии с графиком, утвержденным главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района.

3.6.25. Заявителю направляется письменный ответ либо в ходе личного или выездного приема с его согласия предоставляется устный ответ.

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

3.6.27. Регистрация и рассмотрение устных обращений, поступивших на «горячую линию» производится идентично устным обращениям, поступившим в ходе личного приема граждан. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка: «Поступило на «горячую линию»».

### 3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Письменные обращения, по которым администрацией Удобненского сельского поселения Отраденского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе в соответствии с номенклатурой дел.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 3-5).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в общем отделе.

3.7.5. Материалы рассмотрения устных обращений, поступивших в ходе приемов главы Удобненского сельского поселения Отраденского района, а также поступивших на «горячую линию» формируются в папках в хронологи-

ческом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в приемной главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.7.6. Материалы рассмотрения устных обращений, поступивших в ходе выездных приемов главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района, его заместителя, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в приемной главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.7.7. Регистрационно-контрольные карточки учета письменных обращений хранятся в общем отделе администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.7.8. Регистрационно-контрольные карточки личного приема граждан и обращений, поступивших на выездных приемах граждан главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района, хранятся в приемной главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

3.7.9. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению и регистрационно-контрольных карточек – 5 лет. По истечении срока хранения они подлежат уничтожению в установленном порядке.

#### 4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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.

4.1.2. В администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района, осуществляется общим отделом.

4.1.3. Контроль за ходом, сроком и результатом рассмотрения обращения осуществляет заместитель главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района, руководитель структурного подразделения, кому дано поручение о рассмотрении обращения.

4.2. 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 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.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района принимается главой Удобненского сельского поселения Отрадненского района, его заместителем, начальником общего отдела по предложениям специалистов общего отдела Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района постановка обращений на контроль определяется их руководителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района, осуществляется общим отделом, в структурных подразделениях администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района – их руководителями.

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию Удобненского сельского поселения Отрадненского района из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края, муниципального образования Отрадненский район с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, ставятся на контроль.

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Удобненского сельского поселения Отрадненского района запрашивается информация о результатах рас-



смотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации в администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района данного письма, номер и дата направляемого ответа, инициалы и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются подлинник обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия предоставленной информации о результатах рассмотрения обращения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, администрации Краснодарского края, муниципального образования Отрадненский район оформляются исполнителями за подписью главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района и передаются в приемную главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района с оригиналами обращений и приложениями к ним для представления на подпись главе Удобненского сельского поселения Отрадненского района. Зарегистрированные ответы и приложения к ним специалистом приемной главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района направляются адресатам, копии указанных документов передаются в общий отдел для хранения.

4.2.8. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района и передаются в приемную главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района для направления ответов в адрес государственных органов. Ответ на запрос органа государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений заявителя направляется за подписью главы Удобненского сельского поселения Отрадненского района.

4.2.9. Подлинники обращений граждан возвращаются исполнителями в общий отдел.

Общий отдел, если на подлинниках обращений имеется штамп «Подлежит возврату» или специальная отметка в сопроводительном письме, направляет их в органы вышестоящей власти. В этом случае в общем отделе хранятся их копии.

4.2.10. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются регистрационно-контрольные карточки учета обращений граждан или их копии.

4.2.11. Если в поступившем ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.3. Ответственность работников общего отдела по организации рассмотрения обращений граждан закрепляется в их должностных обязанностях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. 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 граждан.

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

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.3.4. Решение о проведении проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место принимается главой Удобненского сельского поселения Отраденского района, его заместителем или начальником общего отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.5. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации Удобненского сельского поселения Отраденского района, а также соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан, осуществляется их руководителями.

4.3.7. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руко-

водства администрации Удобненского сельского поселения Отрадненского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

#### 4.3.8. Граждане имеют право:

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2016 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

запросить и получить, а должностные лица обязаны предоставить им возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению их обращений, а также обращений, непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах;

по результатам рассмотрения документов и материалов направлять в администрацию Удобненского сельского поселения Отрадненского района предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
администрации Удобненского сельско-  
го поселения Отрадненского района

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС,

адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет»,  
справочные телефоны, факс, режим работы администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отрадненского района, график приема руководства Удобнен-  
ского сельского поселения Отрадненского района

Почтовый адрес: 352272, Краснодарский край, Отрадненский район,  
станция Удобная, ул. Базарная, д. 36.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан главой Удобненского сельского поселения Отраднен-  
ского района проводится в каждый вторник месяца по адресу: 352272, Красно-  
дарский край, Отрадненский район, станция Удобная, ул. Базарная, д. 36, с 8-00  
до 12- 00.

Прием граждан заместителем главы Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района и руководителями структурных подразделений админи-  
страции Удобненского сельского поселения Отрадненского района проводится  
согласно ежегодно утверждаемому графику.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования  
Отрадненский район для приема устных обращений: 8(861-44)-9-84-18

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:  
8(861-44)-9-82-36.

Телефон начальника общего отдела администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отрадненского района: 8(861-44)-9-82-35.

Телефон приемной главы Удобненского сельского поселения Отраднен-  
ского района: 8(861-44)9-82-36, факс 8(861-44)9-82-36.

Адрес электронной почты администрации Удобненского сельского посе-  
ления Отрадненского района: [adm@udobnaya.net](mailto:adm@udobnaya.net).

Официальный сайт администрации Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района: [www.udobnaya.net/](http://www.udobnaya.net/).

Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сельско-  
го поселения Отрадненского района

**ГРАФИК**

личного приема граждан главой Удобненского сельского поселения Отраднен-  
ского района

№ п/п	Наименование населенного пункта	День приема	Время приема	Место приема
1.	ст. Удобная	Вторник	с 8-00 до 12-00	ст. Удобная, ул. Базарная, 36, здание администрации, каб.№9
2.	х.Романчуков	4 четверг каждо- го месяца	с 14-00 до 16-00	х.Романчуков, ул. Центральная, 46, сельский клуб
3.	х.Лазарчук	4 четверг каждо- го месяца	с 16-00 до 17-00	х.Лазарчук, ул. Механизаторов, около домовладения № 29, центральная остановка
4.	х.Красные Горы	2 четверг каждо- го месяца	с 14-00 до 15-00	х.Красные Горы, ул.Степная около домовладения № 33
5.	х.Столяров	4 четверг каждо- го месяца	с 14-00 до 16-00	х.Романчуков, ул. Центральная, 46, сельский клуб
6.	х.Стуканов	2 четверг каждо- го месяца	с 15-00 до 16-00	х.Стуканов, ул.Международная около домовладения № 38
7.	х.Чехрак	3 четверг каждо- го месяца	с 13-00 до 14-00	х. Чехрак, ул. Шоссейная, 2а, сельский клуб
8.	х.Удобно-Зелен- чукский	3 четверг каждо- го месяца	с 14-00 до 15-00	х.Удобно-Зеленчукский, ул. Набережная, около домовладения № 25а
9.	х.Зеленчук Мо- стовой	3 четверг каждо- го месяца	с 15-00 до 17-00	х. Зеленчук Мостовой, ул. Набережная, около домовладения, № 49
10.	пос. Пенькоза- вод	1 четверг каждо- го месяца	с 13-00 до 14-00	пос. Пенькозавод, ул. Широкая, около домовладения № 19

Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отрадненского 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 и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Удобненского сельского поселе-  
(число, месяц, год)  
ния Отрадненского района поступила корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего  
по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_  
(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сельско-  
го поселения Отрадненского 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 и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в администрацию Удобненского сельского поселения  
(число, месяц, год)

Отрадненского района поступила корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

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

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_  
(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)                      Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отраденского райо-  
на

АКТ № \_\_\_\_\_  
о вложении оригиналов документов в заказных  
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе:

---

---

---

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:  
\_\_\_\_\_ в администрацию Удобненского сельского поселе-  
(число, месяц, год)  
ния Отраденского района поступила корреспонденция с уведомлением за  
№ \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего  
по адресу: \_\_\_\_\_.  
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

---

---

Подписи: _____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия
_____ (подпись, дата)	_____ Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отраденского района

Т.И.Жердева



ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отраденского райо-  
на

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент, Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_, льготная категория \_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ л.

Автор, дата, индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

Отв. исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_ листах подлежит возврату  
(обратная сторона регистрационно-контрольной карточки)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или допол- нительном запросе	Контрольные от- метки

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отрадненского райо-  
на

Главе Удобненского сельского посе-  
ления Отрадненского района  
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

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

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 общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отраденского райо-  
на

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_, льготная категория \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

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

(подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_ листах

(обратная сторона регистрационно-контрольной карточки)

Дата передачи на исполнение	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_

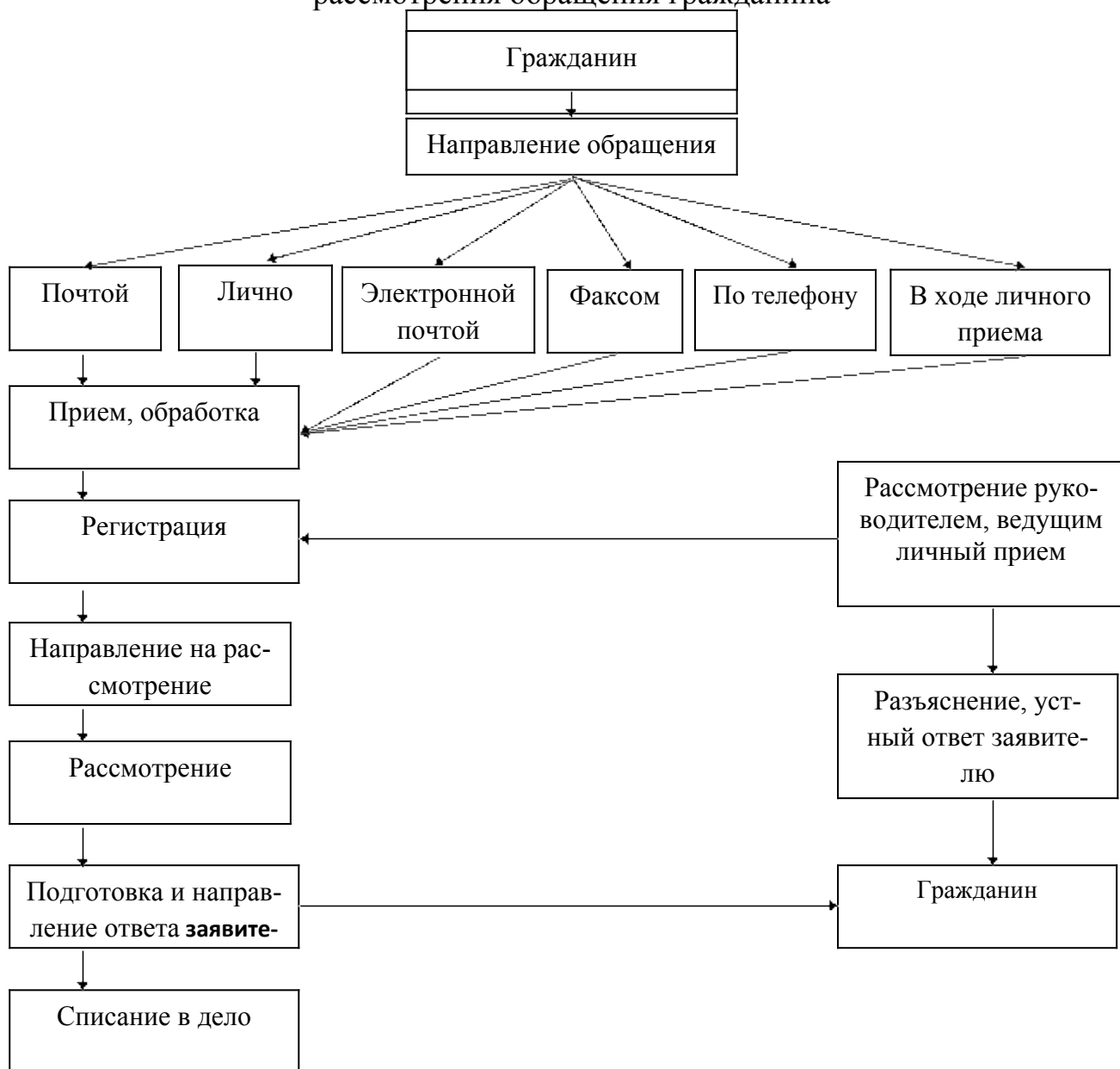
Дело \_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9  
к Порядку работы  
с обращениями граждан  
в администрации Удобненского сель-  
ского поселения Отрадненского райо-  
на

БЛОК-СХЕМА  
рассмотрения обращения гражданина



Начальник общего отдела администрации  
Удобненского сельского поселения  
Отрадненского района

Т.И.Жердева