



1705



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСТОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.12.2022

№ 1705

пгт Мостовской

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации муниципального
образования Мостовский район**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мостовский район (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Мостовский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район обеспечить соблюдение настоящей Инструкции.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального образования Мостовский район от 22 января 2018 г. № 44 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Мостовский район»;

2) постановление администрации муниципального образования Мостовский район от 15 мая 2019 г. №428 «О внесении изменения в постановление администрации муниципального образования Мостовский район от 22 января 2018 года №44 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Мостовский район»;

3) постановление администрации муниципального образования Мостовский район от 28 июня 2021 г. №748 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Мостовский район

от 22 января 2018 г. №44 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Мостовский район».

4. Отделу информатизации и связи управления делами администрации муниципального образования Мостовский район (Герасименко Д.С.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Мостовский район Бугаева С.А.

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

Глава муниципального образования
Мостовский район



С.В. Ласунов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
муниципального образования
Мостовский район
от 22.12.2022 № 1705

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
муниципального образования Мостовский район

1. Общие положения

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

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 352570, пгт Мостовской,
ул. Горького, 139;

передано лично в общественную приемную администрации муниципального образования Мостовский район непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездного приема главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей;

принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район (<http://www.mostovski.ru>) в сети «Интернет».

2.1.2. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Мостовский район и первого заместителя, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Мостовский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в общий отдел администрации муниципального образования Мостовский район (далее – общий отдел) по почте, передаются на регистрацию работнику общественной приемной главы общего отдела администрации муниципального образования Мостовский район (далее по тексту общественная приемная) в день поступления.

2.1.3. Работник общественной приемной, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации муниципального образования Мостовский район.

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей (приложение 1);

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

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий

орган местного самоуправления муниципального образования Мостовский район, для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе и приобщается к реестру получаемой корреспонденции. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется работниками общественной приемной об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников общественной приемной и начальника общего отдела в составе трех человек.

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан, не относящиеся к обращениям граждан, передаются в общий отдел для последующей регистрации в порядке, установленном для регистрации служебной переписки.

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

2.1.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Мостовский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником общественной приемной.

По требованию автора или лица, представляющего его интересы, на копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Мостовский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника общественной приемной, ведущего прием.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Мостовский район в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются работнику общественной приемной, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и автоматически экспортируются в СЭД.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных, региональных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Мостовский район, на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Мостовский район из органов государственной власти Российской Федерации, региональных, территориальных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общественной приемной.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Мостовский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общественной приемной в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа местного самоуправления Мостовского района, руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Мостовский район, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в общественной приемной не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Муниципальный служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в общественной приемной, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

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

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

электронный почтовый адрес (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

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

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится

отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

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

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

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

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации муниципального образования Мостовский район.

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

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

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

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

2.3.6. В случае если администрацией муниципального образования Мостовский район запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения,

представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная непосредственным исполнителем, с приложением уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники общественной приемной, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Мостовский район, первому заместителю или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Мостовский район, первый заместитель или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Мостовский район информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения заместителям главы для принятия решения о перенаправлении по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Мостовский район, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя или заместителей.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию общественной приемной, направляется за подписью заместителя главы (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления), начальника общего отдела или заведующего общественной приемной.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Мостовский район, ее структурных подразделений, должностных лиц или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общественной приемной и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным начальником общего отдела или заведующим общественной приемной.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Мостовский район, в течение 7 дней со дня регистрации, направляются на

рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Мостовский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и копия, с сопроводительным письмом - главе администрации (губернатору) Краснодарского края, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Сопроводительное письмо главе администрации (губернатору) Краснодарского края с копией обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, готовится заместителем главы муниципального образования Мостовский район (вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, ГО и ЧС, мобилизационной работы) и подписывается главой муниципального образования Мостовский район. Уведомление заявителю о переадресации обращения готовится общественной приемной.

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

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений готовятся специалистами общественной приемной и подписываются заместителем главы (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления) или начальником общего отдела.

2.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации муниципального образования Мостовский район или органа местного самоуправления муниципального образования Мостовский район, жалоба может быть направлена заместителю главы или руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Мостовский район или органа местного самоуправления муниципального образования Мостовский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Мостовский район направляются заместителям главы, курирующим структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя главы или заместителей главы муниципального образования Мостовский район направляются для рассмотрения главе муниципального образования Мостовский район.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район направляются для рассмотрения заместителю главы, курирующему соответствующее структурное подразделение.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для

выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; направляются в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов, для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации в общественной приемной направляются работниками общественной приемной в структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Мостовский от 30 июля 2018 г. № 769 «Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Мостовский район, предоставляющей муниципальные услуги, должностных лиц администрации муниципального образования Мостовский район, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих администрации муниципального образования Мостовский район, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников».

2.4.16. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления городского или сельского поселений муниципального образования Мостовский район, а также руководителей указанных органов обращение направляется в структурное подразделение администрации муниципального образования Мостовский район, уполномоченное в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках реализацией отдельных полномочий в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы. В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, обращение направляется заместителю главы муниципального образования Мостовский район (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления) для принятия мер и необходимых разъяснений.

2.4.17. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, возвращаются гражданину с разъяснением права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.18. Оригинал обращения не направляется исполнителям, работа осуществляется с использованием СЭД.

2.4.19. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение должностному лицу администрации муниципального образования Мостовский район, были ошибочно направлены в орган, в

компетенцию которого не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.20. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.21. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего формируются в соответствующее номенклатурное дело в общественной приемной.

2.4.22. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах работниками общественной приемной передаются для отправки по почте с реестром. Копии реестров хранятся в общественной приемной.

2.4.23. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками общественной приемной автоматически с использованием технических возможностей СЭД. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общественной приемной, приобщаются к обращению.

2.4.24. Работниками общественной приемной обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в структурные подразделения администрации и органы местного самоуправления, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Мостовский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

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

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Мостовский район, либо первым заместителем и заместителями, рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю общественной приемной направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных

объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию муниципального образования Мостовский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Мостовский район, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общественная приемная. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью должностного лица на имя, которого получено обращение.

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

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Мостовский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления Мостовского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общественной приемной сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в

администрацию муниципального образования Мостовский район в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Мостовский район в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются должностными лицами, на имя которых поступило обращение, либо уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных, региональных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота, через общественную приемную или по почте почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, администрацию Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Мостовский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Мостовский район и подписывается главой муниципального образования Мостовский район, либо уполномоченным на то должностным лицом.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, администрации

Краснодарского края, подготовленная структурными подразделениями администрации муниципального образования Мостовский район, подписывается главой муниципального образования Мостовский либо уполномоченным на то должностным лицом.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации муниципального образования Мостовский район, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общественной приемной, подписываются начальником общего отдела.

В случае если ответы готовятся от имени главы муниципального образования Мостовский район или первого заместителя и заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает заместитель главы, определенный резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район передаются для регистрации и отправки в общественную приемную.

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

2.6.16. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в общественной приемной, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются в общественную приемную для проведения оценки содержания ответов.

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

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину, исполнитель передает в общественную приемную на архивное хранение подлинники материалов, относящихся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов власти работниками общественной приемной осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.20. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, работниками общественной приемной принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений.

Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.21. Срок устранения нарушений не превышает общий срок рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в общественной приемной главы общего отдела администрации муниципального образования Мостовский район

3.1.1. Прием граждан осуществляется в общественной приемной главы общего отдела администрации муниципального образования Мостовский район (далее – общественная приемная) по адресу: пгт Мостовской, ул. Горького, д. 139 ежедневно, с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в общественной приемной, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в общественной приемной ведут работники общественной приемной.

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

3.1.4. Рабочие места работников общественной приемной, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Должностное лицо, осуществляющее прием граждан в общественной приемной, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в общественной приемной оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой.

3.1.6. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей.

3.1.7. В фойе администрации муниципального образования Мостовский район перед помещением общественной приемной устанавливается специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в общественной приемной гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» СЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес, телефон (при наличии);

форма обращения (устно, письменно);

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

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

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

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.11. Работник общественной приемной, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общественной приемной, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Мостовский район.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район или муниципальных учреждений, работником общественной приемной в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Мостовский район или муниципальных учреждений, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично или по телефону.

Если проведение приема заявителя должностным лицом, в компетенцию которого входит решение его вопроса, в день приема невозможно, то работник общественной приемной, связавшись с указанным должностным лицом, обеспечивает прием заявителя в другой день, уведомив заявителя о дате, времени и месте его приема.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию органов исполнительной власти Краснодарского края и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, работником общественной приемной в день обращения гражданина осуществляется запись о проведении приема заявителя соответствующим структурным подразделением администрации Краснодарского края или органом исполнительной власти Краснодарского края по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

При невозможности дать заявителю необходимости исчерпывающие разъяснения по существу его вопросов дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в общественную приемную администрации муниципального образования Мостовский район с просьбой об

оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в общественную приемную уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник, в полномочия которого входит решение данного вопроса, для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

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

3.1.16. Заместители главы муниципального образования Мостовский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой муниципального образования Мостовский район, список граждан на личный прием к главе администрации муниципального образования Мостовский район, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой муниципального образования Мостовский район.

Возможна предварительная запись граждан на личный прием главой муниципального образования Мостовский район в общественной приемной.

Список граждан, записавшихся на личный прием к главе муниципального образования Мостовский район, направляется работником общественной приемной за 2 дня до даты его проведения главе муниципального образования Мостовский район и участникам приема.

3.2.3. Список граждан на прием к первому заместителю и заместителям передается на согласование первому заместителю и заместителям. Они, с учетом поднимаемых вопросов, определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Мостовский район осуществляется по результатам рассмотрения обращения (устного или письменного) гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема главы муниципального образования Мостовский район в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон, льготную категорию, содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема. Также гражданин вправе указать информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Мостовский район, находится в компетенции администрации муниципального образования Мостовский район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район, главой муниципального образования Мостовский район может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Мостовский район, находится в компетенции органа местного самоуправления муниципального образования Мостовский района, главой муниципального образования Мостовский район может быть дана рекомендация главе городского или сельского поселения Мостовского района о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

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

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

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

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

3.2.9. Личный прием главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем, заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район, органов местного самоуправления Мостовского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12. Работники общественной приемной организуют приемы главы муниципального образования Мостовский район (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.13. Личные приемы граждан первым заместителем и заместителями проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым главой муниципального образования Мостовский район графиком. Организацию указанных личных приемов осуществляют ответственные работники структурных подразделений, подконтрольных в соответствии с компетенцией первому заместителю и заместителям, в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.2.14. Карточки личного приема главой муниципального образования Мостовский район оформляются работниками общественной приемной в день проведения приема (приложение 6).

3.2.15. По окончании личного приема глава муниципального образования Мостовский район, первый заместитель или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо

разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.18. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.19. Карточки личного приема с пометкой «-ЛП» подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками общественной приемной в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.21. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район, а также рекомендации для органов местного самоуправления Мостовского района, на следующий день после регистрации направляются работниками общественной приемной соответствующим структурным подразделениям администрации муниципального образования Мостовский район и органам местного самоуправления Мостовского района и их должностным лицам с использованием СЭД. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общественной приемной в течение пяти лет со дня регистрации.

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

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

3.3. Организация выездных приемов главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей

3.3.1. Выездной прием главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей - это организационная форма реализации полномочий администрации муниципального образования Мостовский район по обеспечению права граждан и организаций на обращение в органы местного самоуправления.

3.3.2. Состав группы формируется из главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей, глав Псебайского городского и сельских поселений на территории которых проводится выездной прием, работников структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район с приглашением, при необходимости, представителей организаций и предприятий района по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.3.3. Выездной прием проводится непосредственно в здании администрации или Дома культуры соответствующего городского или сельского поселения Мостовского района в соответствии с утвержденным графиком.

График проведения выездного приема публикуется на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район не позднее чем за 7 дней до выездного приема.

Администрациям Псебайского городского и сельских поселений муниципального образования Мостовский район рекомендуется обеспечить информирование граждан о дате, времени и месте приема в средствах массовой информации и общественных местах.

3.3.4. В рамках выездного приема может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.5. Организация выездного приема осуществляется работниками общественной приемной.

3.3.6. Прием граждан в ходе выездного приема осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации муниципального образования Мостовский район, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, организаций и предприятий района, осуществляющих деятельность на территории Мостовского района, органов местного самоуправления муниципальных образований Мостовского района, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

Личный прием в ходе работы выездного приема может быть организован в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе ССТУ.РФ с работниками соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.3.7. Прием граждан в ходе выездного приема осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях,

предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.3.8. Гражданин, участвующий в выездном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.9. Работниками общественной приемной оформляются карточки личного приема в ходе работы выездного приема (приложение 6).

3.3.10. В ходе приема глава муниципального образования Мостовский район даёт заявителю исчерпывающие разъяснения или поручения по рассмотрению его обращения, о чем в карточке личного приема делаются соответствующие записи в строке «Резолюция».

3.3.11. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД работниками общественной приемной в течение трех дней с момента проведения выездного приема.

3.3.12. Копии карточек личного приема, в которых даны поручения о рассмотрении обращений, не позднее следующего рабочего дня после их регистрации направляются СЭД. Оригиналы карточек выездного приема хранятся в общественной приемной в течение пяти лет со дня регистрации.

3.3.13. Рассмотрение устных обращений, подготовка и представление заявителям ответов на их обращения, поступившие в ходе выездных приемов главы муниципального образования Мостовский район (если в резолюции дано поручение о рассмотрении обращения и представлении письменного ответа заявителю (-ям) производится в соответствии с разделами 2.5 и 2.6 Инструкции.

3.3.14. В ходе выездного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.3.15. В случае если в письменном обращении, принятом в ходе работы выездного приема, содержится просьба о личном приеме главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем или заместителями, работником общественной приемной при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, первым заместителем и заместителями.

3.3.16. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе выездного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.4. Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)

3.4.1. В личных приемах граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного

представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации, главы администрации (губернатора) Краснодарского края (далее - личный прием органов государственной власти) принимает участие глава муниципального образования Мостовский район или уполномоченное должностное лицо.

3.4.2. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Мостовский район в приемах под руководством должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти возлагается на общественную приемную. Регистрация, учет и исполнение поручений по рассмотрению указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящей Инструкции.

3.4.3. По поручению должностных лиц, осуществляющих личный прием органов государственной власти, должностными лицами администрации муниципального образования Мостовский район, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, готовится информация в адрес органов государственной власти, которая подписывается главой муниципального образования Мостовский район или первым заместителем, об участнике (участниках) личного приема гражданами органами государственной власти и принимаемых мерах по вопросу заявителя, с указанием сроков возможного решения и предоставляется в общественную приемную.

Дополнительно для участвующего в личном приеме граждан должностного лица администрации муниципального образования Мостовский район непосредственными исполнителями в структурных подразделениях администрации муниципального образования Мостовский район, администрациях поселений готовится список участников личного приема граждан, информационная справка о заявителе и перспективах решения его вопроса, которые за три рабочих дня до даты проведения личного приема граждан по поручению органов государственной власти передаются должностному лицу администрации муниципального образования Мостовский район, участвующему в проведении такого приема.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на личный прием граждан по поручению органов государственной власти несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации муниципального образования Мостовский район, органах местного самоуправления Мостовского района, которым поручена подготовка такой информации.

3.4.4. Работники общественной приемной в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема органами государственной власти с участием главы муниципального образования Мостовский район либо уполномоченного должностного лица, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу заявителя.

3.4.5. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан органами государственной власти, не допускается.

3.4.6. Контроль своевременности представления информации на имя органов государственной власти за подписью главы муниципального образования Мостовский район осуществляется работниками общественной приемной.

3.4.7. Работниками общественной приемной осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами государственной власти; контролируется своевременность и полнота представляемой информации на имя должностных лиц органов государственной власти, направивших поручение по рассмотрению обращения, которую подписывает глава муниципального образования Мостовский район, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Проекты писем передаются исполнителями на подписание в приемную главы муниципального образования Мостовский район после согласования заместителем, курирующим структурное подразделение администрации муниципального образования Мостовский район, подготовившее проект, через общественную приемную, не позднее чем за 3 рабочих дня до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.8. Должностные лица администрации муниципального образования Мостовский район принимают участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации (в том числе передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации), а также в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, мобильной приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края (далее - мобильная приемная органов государственной власти), в соответствии с утвержденными графиками.

3.4.9. Ответственность за организацию участия главы муниципального образования Мостовский район, должностных лиц администрации муниципального образования Мостовский район в работе мобильной приемной органов государственной власти возлагается на работников общественной приемной.

3.4.10. Работниками общественной приемной осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной органов государственной власти; контролируется своевременность и полнота информации, представляемой на должностных лиц органов государственной власти, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

3.4.11. Согласованные проекты писем передаются исполнителями на подписание в приемную главы муниципального образования Мостовский район после согласования первым заместителем или заместителями, курирующими структурное подразделение администрации муниципального образования Мостовский район, подготовившее проект, через общественную приемную, не позднее чем за 3 рабочих дня до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

3.4.12. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.4.13. Заместителем главы (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления) или начальником общего отдела, по представлению работников общественной приемной, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения. Работниками общественной приемной выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения с использованием СЭД.

4. Порядок работы с сообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Мостовский район

4.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Мостовский район (далее – телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Прием сообщений по телефонам «горячей линии»: (8918)-449-17-96 и (86192)-5-42-00 осуществляется специалистами общественной приемной ежедневно с 8-00 до 17-00 кроме выходных и праздничных дней.

4.3. При обращении на телефон «горячей линии» заявитель обязан сообщить:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес;
- номер телефона;
- суть предложения, заявления, жалобы

4.4. Прием сообщений осуществляется в форме диалога работника общественной приемной с заявителем, в ходе которого возможно уточнить названные им данные, суть вопроса, дать ему разъяснения, рекомендации.

Если вопрос заявителя в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» не относится к компетенции органов местного самоуправления, работник общественной приемной, принимающий телефонный звонок, предоставляет заявителю адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работником общественной приемной самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом карточки личного приема такого

сообщения закрывается с отметкой "разъяснено", проект поручения не составляется.

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

Также в ходе приема телефонного сообщения заявителю разъясняется порядок организации личного приема главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями.

4.5. Работниками общественной приемной в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется карточка личного приема сообщения с пометкой «-ТЗ», содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.

Готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Мостовский район, органы местного самоуправления муниципального образования Мостовский район, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.6. Информация о персональных данных авторов сообщений хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

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

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

4.9. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется работниками общественной приемной с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Мостовский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей, осуществляется общественной приемной.

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

5.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой муниципального образования Мостовский район, первым заместителем и заместителями по предложению заведующего общественной приемной.

5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район, органов местного самоуправления в Мостовском районе, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

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

5.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

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

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации в общественную приемную в течение 5 дней со дня исполнения.

5.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.6, 5.7 Инструкции, начальником общего отдела или заведующим общественной приемной принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в общественную приемную о выявленных нарушениях в адрес соответствующего должностного лица администрации муниципального образования Мостовский район, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь.

5.11. В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений, с поручением с поручением главы муниципального образования Мостовский район либо первого заместителя или заместителей, в течение 10 дней со дня поступления ответа в общественную приемную. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Мостовский район, первого заместителя и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Мостовский район, которому поручено рассмотрение обращения.

5.13. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.14. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Мостовский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции,

которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общественной приемной осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Мостовский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Мостовский район, органов местного самоуправления в Мостовском районе; об адресе официального сайта администрации муниципального образования Мостовский район в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Мостовский район или общественной приемной; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Мостовский район:

почтовый адрес: 352570, Краснодарский край, Мостовский район, пос. Мостовской, ул. Горького, 139.

Прием граждан осуществляется в общественной приемной главы общего отдела администрации муниципального образования Мостовский район (пос. Мостовской, ул. Горького 139, каб.108) (далее - общественная приемная) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и 13.00 до 16.00.

Телефон администрации муниципального образования Мостовский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: +7 (86192) 5-42-00.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Мостовский район: 8-918-449-17-96.

Справочный телефон общественной приемной: +7 (86192) 5-42-00.

Официальный сайт администрации муниципального образования Мостовский район в сети «Интернет»: www.mostovskiy.ru.

Официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Мостовский район в сети «Интернет»: mostovskoy@mo.krasnodar.ru.

Официальный адрес электронной почты общественной приемной - общественной приемной главы общего отдела администрации муниципального образования Мостовский район в сети «Интернет»: op.mostovskoy@mail.ru.

6.3. Информирование граждан в общественной приемной осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию муниципального образования Мостовский район;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район.

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общественной приемной 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 работник общественной приемной называет наименование общественной приемной, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в общественной приемной размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в Мостовском районе; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования Мостовский район; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Мостовского района, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам

проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления Мостовского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Общественная приемная:

запрашивает в администрациях городских и сельских поселений информацию о рассмотрении обращений граждан ежеквартально, не позднее 1-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и формирует отчет о работе с обращениями граждан с учетом городских и сельских поселений;

ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края.

7.3. При подготовке указанных сведений общественная приемная и администрации городских и сельских поселений Мостовского района осуществляют в том числе:

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений администрации муниципального образования Мостовский район и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших актов прокурорского реагирования на нарушения, допущенные при рассмотрении обращений граждан должностными лицами администрации муниципального образования Мостовский район и принятым по ним мерам.

7.4. Заведующий общественной приемной готовит статистические сведения и аналитическую информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, сравнительную характеристику по аналогичному периоду предыдущих годов, в том числе с учетом данных поселений Мостовского района, и представляет статистику и информацию по итогам полугодия (до 10 июля) и года (до 13 января года, следующего за отчетным) по согласованию с начальником общего отдела администрации муниципального образования Мостовский район, главе муниципального образования Мостовский район.

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

О.В. Свеженец

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Мостовский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением,
в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

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

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район



О.В. Свеженец

Приложение 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Мостовский район

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Мостовский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район



О.В. Свеженец

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Мостовский район

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

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило
обращение гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

(подпись, дата)

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район



О.В. Свеженец

Приложение 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Мостовский район

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

Комиссия в составе:

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

_____ (число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Мостовский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____,
_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____
_____ (муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____ Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____ ;
_____ (номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____ ;
_____ (наименование органа местного самоуправления)
отправлены на хранение до востребования _____ .
_____ (наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата)

_____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район



О.В. Свеженец

Приложение 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Мостовский район

Главе
муниципального образования
Мостовский район
(фамилия, имя, отчество)

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

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

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район



О.В. Свеженец

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального
образования Мостовский район

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ года

ФИО посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Срок исполнения « _____ » _____ 20 ____ года

Автор резолюции

Должность

подпись

инициалы и фамилия

Обратная сторона карточки личного приема

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____

(ФИО)

Начальник общего отдела
администрации муниципального
образования Мостовский район



О.В. Свеженец