|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ  УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района  от 15.08.2013 № 671 |

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан в администрации**

**Новотитаровского сельского поселения Динского района**

**1. Общие положения**

## Порядок работы с обращениями граждан в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Новотитаровского сельского поселения с администрацией муниципального образования Динской район при организации рассмотрения обращений граждан.

* 1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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

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

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

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

Устав Новотитаровского сельского поселения Динского района;

постановление главы муниципального образования Динской район от 11.08.2005 №478 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Динской район»;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края.

1.3. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме.

1. **Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района:

адрес: 353211, станица Новотитаровская, ул. Советская, 63.

График работы: понедельник - четверг с 8:00 до 16:00 перерыв с 12:00 до 13:00,пятница с 8:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00.

Предпраздничные дни с 8:00 до 15:00 перерыв с 12:00 до 13:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Телефон «прямой линии» с главой Новотитаровского сельского поселения: 8(861-62) 43-5-40 (еженедельно понедельник, четверг с 8:00 до 10:00 и с 15:00 до 17:00).

Телефон/факс для приема письменных, устных обращений граждан:

8(861-62) 43-5-40.

Адрес электронной почты администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района: [novotitarovskaysp@rambler.ru](mailto:novotitarovskaysp@rambler.ru)

Официальный сайт администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района: www.novotitarovskaya.info

2.1.2. Информирование заявителей.

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

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в приемную Новотитаровского сельского поселения Динского района;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в приемной администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты) режиме работы приемной администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района [(приложение №1)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100269), графиках личного приема граждан на официальном сайте администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района. На входе в приемную администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы. Консультирование заявителей осуществляется в устной, письменной, а так же в электронной форме.

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

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

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; доступ граждан к сети «Интернет»; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений, графики приема граждан по личным вопросам главой Новотитаровского сельского поселения Динского района.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

2.2.Право граждан на обращение

2.2.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления и должностным лицам.

2.2.2.Граждане имеют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3.Общие требования к оформлению обращений.

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

наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответы либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае если, в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района по компетенции, рассматриваются в течение тридцати дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях, при наличии резолюции главы Новотитаровского сельского поселения Динского района срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов местного самоуправления, депутатов ЗСК, депутатов Государственной Думы РФ, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней.

При необходимости проверки или дополнительного изучения вопроса начальник отдела либо соответствующее должностное лицо обязаны сообщить о продлении срока рассмотрения обращения, направив уведомление в трехдневный срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, начальник отдела, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на тридцать дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальнику отдела давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать десяти дней.

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

2.4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист общего отдела.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

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

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

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района www.novotitarovskaya.info обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу.

3.1.3. Обращения на имя главы Новотитаровского сельского поселения Динского района, поступающие в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района, передаются под роспись специалисту отдела по общим и правовым вопросам в день поступления.

3.1.4. Корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Должностное лицо, обрабатывающее корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть ОМВД РФ по Динскому району.

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([приложения №](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100312) 2,[3](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100319)). Также составляется акт на письмо [(приложение №4)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100327), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистраций в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В журнал регистраций вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

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

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистраций вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

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

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются начальником отдела по общим и правовым вопросам администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.3.3. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом ответственным за работу с обращениями граждан в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

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

3.3.5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в общественную приемную.

3.3.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в приемную администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района с мотивированной служебной запиской. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя приемную главы Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

3.3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4. Рассмотрение обращений

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственное лицо. Им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации МО Динской район). Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и МО Динской район) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

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

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Новотитаровского сельского поселения Динского района либо начальниками рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Динской район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя [(приложение №5)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100335) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью начальника отдела администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

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

3.5. Ответы на обращения

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

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

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Новотитаровского сельского поселения Динского района, начальниками отделов по предложениям специалиста приемной.

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

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

3.5.8. Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Динской район, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Новотитаровского сельского поселения Динского района, начальниками отделов, либо должностными лицами, которым поручено рассмотрение.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются начальниками отделов и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

3.5.10. Оригиналы документов, приобщенные заявителем к обращению, возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

3.5.13. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

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

3.5.15. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости- с участием гражданина, направившего обращение, а так же принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (заявителя).

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

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

3.5.17. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы Новотитаровского сельского поселения Динского района, списываются «в дело» должностными лицами ответственными за работу с обращениями граждан администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района по поручению главы Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.5.18. В случае отсутствия главы Новотитаровского сельского поселения Динского района, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» должностным лицом, исполняющим обязанности главы Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Новотитаровского сельского поселения Динского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.6. Организация личного приема граждан главой Новотитаровского сельского поселения Динского района

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в приемную администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней.

3.6.3. Помещение, выделенное для приема граждан, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134;dst=100014)».

3.6.4. Рабочее место должностного лица, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой*.*

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

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

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

3.6.8. Организацию личного приема граждан осуществляет приемная администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

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

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

3.6.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего отдела администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, в приемную администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, приглашаются специалисты соответствующего отдела.

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

3.6.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема [(приложение № 6)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100345), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Новотитаровского сельского поселения Динского района и направляется исполнителю.

3.6.14. Специалистом общего отдела на личный прием к главе Новотитаровского сельского поселения Динского района оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.6.15. Личный прием граждан осуществляется главой Новотитаровского сельского поселения Динского района, начальниками отдела администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.16. График приема граждан должностными лицами администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района ежегодно утверждается главой Новотитаровского сельского поселения Динского района или начальниками отделов и размещается в здании администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, в приемной администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, на официальном сайте администрации главы Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.6.17. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района специалист приемной готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей МУПов и непосредственно принимают участие в приемах.

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

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

3.6.20. В ходе личного приема гражданину ответ на обращение может быть дан устно, если ему ранее многократно давались письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

3.6.22. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом общего отдела на следующий день после приема направляется на исполнение.

[3.6.23](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Новотитаровского сельского поселения Динского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в приемной администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» главой Новотитаровского сельского поселения Динского района по их рассмотрению.

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 2, 3, 4).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан, администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

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

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

4.1.2. В администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Новотитаровского сельского поселения Динского района осуществляется специалистом отдела по общим и правовым вопросам.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, осуществляется специалистами администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района – должностными лицами, ответственными за делопроизводство.

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

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Новотитаровского сельского поселения Динского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в приемную, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края, федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, администрации муниципального образования Динской район оформляются исполнителями за подписью главы Новотитаровского сельского поселения Динского района и передаются в приемную с оригиналами обращений и приложениями к ним.

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

4.2.9. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

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

4.3. Ответственность должностного лица в приемной закрепляется в должностной инструкции. Должностное лицо несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов к ним.

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

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

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

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

4.3.4. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела по общим и правовым вопросам на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.3.7. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

4.3.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.9. В целях контроля граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

5.1.Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

5.2. Заявитель может обжаловать действия (бездействие) или решение:

Начальников отдела администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района - главе поселения;

специалистов отделов администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района – начальникам соответствующих отделов администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района.

Если в результате рассмотрения жалоба на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

5.3. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района, решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращения граждан, в судебном порядке.

5.4. При судебном обжаловании сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц администрации Новотитаровского сельского поселения Динского района при рассмотрении обращения, по решению суда.

6.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Начальник отдела

по общим и правовым вопросам О.Н.Омельченко