

**АДМИНИСТРАЦИЯ КОНСТАНТИНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**ПОСЕЛЕНИЯ КУРГАНИНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 от 9.04.2018 года № 62

ст.Константиновская

**О Порядке работы с обращениями граждан**

**в администрации Константиновского сельского**

**поселения Курганинского района**

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

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

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации Константиновского сельского поселения Курганинского района от 1 апреля 2013 года № 57 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения Курганинского района»;

постановление администрации Константиновского сельского поселения от 14 октября 2013 года № 188 «О внесении изменений в постановление администрации Константиновского сельского поселения от 1 апреля 2013 года № 57 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения Курганинского района»;

постановление администрации Константиновского сельского поселения от 11 февраля 2015 года № 32 «О внесении изменений в постановление администрации Константиновского сельского поселения от 1 апреля 2013 года № 57 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения Курганинского района»;

постановление администрации Константиновского сельского поселения от 14 апреля 2015 года № 93 «О внесении изменений в постановление администрации Константиновского сельского поселения от 11 февраля 2015 года № 32 ««О внесении изменений в постановление администрации Константиновского сельского поселения от 1 апреля 2013 года № 57 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения Курганинского района».

3. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации Константиновского сельского поселения в сети Интернет.

4. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном средстве массовой информации органов местного самоуправления Курганинского района «Вестник органов местного самоуправления Константиновского сельского поселения Курганинского района».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Глава Константиновского

сельского поселения

Курганинского района П.М. Ильинов

Проект подготовлен и внесен:

Общим отделом администрации

Константиновского сельского поселения

Начальник общего отдела Е.А. Артемова

Проект согласован:

Заместитель главы Константиновского

сельского поселения Э.П. Пономарева

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Константиновского сельского поселения

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения

1. Общие положения
	1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Константиновского сельского поселения с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.
	2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Константиновского сельского поселения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.
2. **Порядок работы с письменными обращениями**
	1. Общие требования к оформлению обращений.
		1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания,

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

* + 1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://www.krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации Константиновского сельского поселения (http://www.константиновское - сп.рф) в сети «Интернет».
		2. Обращение, поступившее в администрацию Константиновского сельского поселения или должностному лицу 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».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

* 1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан
		1. Обращения на имя главы Константиновского сельского поселения и заместителя главы Константиновского сельского поселения, поступающие в общий отдел администрации Константиновского сельского посления по почте, передаются под роспись специалисту общего отдела по работе с обращениями граждан в день поступления.

2.2.2.В общем отделе проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель —принимает необходимые меры, оповещают подразделения Министерства внутренних дел России по Курганинскому району. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в отдел.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в общий отдел администрации Константиновского сельского поселения.

* + 1. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела либо ответственным специалистом отдела.
		2. Письменные обращения на имя главы Константиновского сельского поселения и его заместителя, доставленные в администрацию Константиновского сельского поселения автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Константиновского сельского поселения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.
		3. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет- обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Константиновского сельского поселения и портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан»), В случае направления обращения в адрес главы Константиновского сельского поселения и его заместителя на официальный электронный адрес администрации Константиновского сельского поселения в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте администрации Константиновского сельского поселения и портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края с указанием ссылок на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.
		4. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов власти автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан».
	1. Регистрация обращений.

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Константиновского сельского поселения и его заместителя, регистрируются в общем отделе.

2.3.2.Все, поступающие в администрацию Константиновского сельского поселения, письменные обращения граждан регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации Константиновского сельского поселения не позднее следующего дня со дня их поступления.

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

1. На первой странице письма, (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер (штрих-код), содержащий соответствующие реквизиты документа.
2. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);

почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля).

Если в электронном обращении 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»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

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

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное); краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения, согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

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

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

в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;

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

1. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив COLLI №1»).
2. 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. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».
4. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.
	1. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1.Обращения, поступившие в администрацию Константиновского сельского поселения по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Константиновского сельского поселения до даты направления ответа заявителю.

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

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

* + 1. По направленному, в установленном порядке, запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.
		2. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному, главе Константиновского сельского поселения и его заместителю обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.
		3. 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.
		4. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.
		5. Общий отдел, в пределах своей компетенции, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. При этом структурные подразделения администрации Константиновского сельского поселения осуществляют, в пределах своей компетенции, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
	1. Направление обращений на рассмотрение
1. .Специалист общего отдела, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Константиновского сельского поселения или его заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Константиновского сельского поселения или его заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Константиновского сельского поселения.

1. Решение о направлении письма па рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.
2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Константиновского сельского поселения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение, поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы Константиновского сельского поселения.
3. Письменное обращение, поступившее в администрацию Константиновского сельского поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел России по Курганинскому району и, в копии, высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы Константиновского сельского поселения.
4. В случае если решение, поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.
5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение, поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке, в суд.

В случае обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений администрации Константиновского сельского поселения обращение направляется заместителю главы, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.8. Жалобы, адресованные главе Константиновского сельского поселения и его заместителю, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности Константиновского сельского поселения, назначение на которые осуществляет глава Константиновского сельского поселения; государственными гражданскими служащими Краснодарского края; замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края; а также организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией Константиновского сельского поселения направляются заместителю главы Константиновского сельского поселения ответственному за кадровую работу.

2.5.9. Обращения с поручениями по их рассмотрению передаются в СЭД «Обращения граждан» исполнителям.

2.5.10. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

2.5.11.Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

2.5.12. Письменное обращение, возвращенное в администрацию, как направленное не по компетенции, передается специалистам общего отдела для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения специалистом администрации.

2.5.13. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в общий отдел администрации Константиновского сельского поселения. Копии реестров хранятся в общем отделе.

2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками сектора автоматически с использованием технических возможностей СЭД «Обращения граждан». Реестры отправленных уведомлений хранятся в секторе.

* 1. Рассмотрение обращений

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

2.6.2. В администрации Константиновского сельского поселения непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой, заместителем главы. Поручение главы, заместителя главы должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя- Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости - и информация о результатах рассмотрения обращения главе Константиновского сельского поселения или его заместителем, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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. 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.

* + 1. Письма с просьбами о личном приеме главой Константиновского сельского поселения либо его заместителем рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Константиновского сельского поселения и его заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Константиновского сельского поселения и его заместителем, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.
		2. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.
		3. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.
		4. 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, руководитель муниципального органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя главы Константиновского сельского поселения.
		5. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.6.11. В случае поступления в администрацию Константиновского сельского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно­телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

* 1. Ответы на обращения

2.7.1.Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2.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 нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

* + 1. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».
		2. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Константиновского сельского поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно­телекоммуникационной сети «Интернет».
		3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
		4. Должностное лицо, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
		5. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.
		6. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю, как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения,
		7. Ответы заявителям подписываются главой Константиновского сельского поселения или его заместителем при рассмотрении обращения по его поручению.
		8. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой Константиновского сельского поселения, либо его заместителем.
		9. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, материалы по обращению «списываются «в дело», заместителем главы Константиновского сельского поселения, в противном случае — должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

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).

* + 1. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.
		2. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка 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;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

* + 1. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.
		2. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой Константиновского сельского поселения, его заместителем, по предложениям работников администрации.
1. Порядок работы с устными обращениями
2. Организация личного приема в администрации Константиновского сельского поселения
3. Ежедневный прием посетителей в администрации Константиновского сельского поселения осуществляется с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, согласно графику приема граждан утвержденному распоряжением администрации Константиновского сельского поселения.
4. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиП 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
5. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.
6. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой бланками заявлений.
7. 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.
8. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.
9. Организацию личного приема граждан в администрации Константиновского сельского поселения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.
10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
11. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
12. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной системе «СЭД — обращения граждан».
13. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации Константиновского сельского поселения.

При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, в приемную приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации Константиновского сельского поселения.

Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Константиновского сельского поселения специалист администрации, в день обращения, организует прием заявителя в администрации работниками соответствующего структурного подразделения администрации Константиновского сельского поселения лично либо по телефону.

1. Если гражданин обратился в приемную администрации Константиновского сельского поселения с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории муниципального образования Курганинский район, или адреса размещения работников ЕКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».
2. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.
3. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой либо заместителем главы и направляется исполнителю.
4. Руководители структурных подразделений администрации Константиновского сельского поселения осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Константиновского сельского поселения.
5. Организация личных приемов граждан главой Константиновского сельского поселения
6. Личный прием граждан осуществляется главой Константиновского сельского поселения, его заместителем с приглашением руководителей структурных подразделений администрации по вопросам, отнесенным к их ведению.
	1. 3.2.2. Специалистом администрации, на личный прием к главе Константиновского сельского поселения и его заместителю, оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

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

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

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

3.2.6. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) работниками сектора, на следующий день после приема, направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной и электронной связи.

1. Порядок работы с обращениями, поступившими на телефон «горячей линии» администрации Константиновского сельского поселения

 4.1. Работа с обращениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации Константиновского сельского поселения, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Обращения, поступающие на телефон «горячей линии» администрации Константиновского сельского поселения, фиксируются специалистом администрации, обрабатываются в СЭД «Обращения граждан»,

4.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации Константиновского сельского поселения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон «горячей линии» администрации Константиновского сельского поселения заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Специалист администрации, осуществляющий прием звонков:

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

предоставляют адреса структурных подразделений администрации Константиновского сельского поселения и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой Константиновского сельского поселения, его заместителем. Работниками сектора в СЭД «Обращения граждан» оформляется регистрационная карточка обращения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание обращения.

4.6. Срок рассмотрения обращений, поступивших на телефон «горячей линии», не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на не рабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации Константиновского сельского поселения, осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

1. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Константиновского сельского поселения контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Константиновского сельского поселения и его заместителя, осуществляется общим отделом.

1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Константиновского сельского поселения принимается главой Константиновского сельского поселения, его заместителем.
2. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью «СЭД «Обращения граждан»,
3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

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;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

1. 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 администрации Константиновского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.
2. Обращения, поступившие в администрацию Константиновского сельского поселения из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.
3. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Константиновского сельского поселения 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 информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.
4. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в сектор с оригиналами обращений и приложениями к ним.
5. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью главы Константиновского сельского поселения и его заместителем, и передаются в общий отдел для их направления в адрес государственных органов. Информации по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляются за подписью главы Константиновского сельского поселения либо его заместителей.
6. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.
7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Константиновского сельского поселения, осуществляется общим отделом.
8. Ответственность специалиста общего отдела закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут, установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.
9. При освобождении or замещаемой должности исполнитель обязан сдать все, числящиеся за ним обращения, по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.
10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.
11. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.
12. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.
13. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением Константиновского сельского поселения либо его заместителя. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.
14. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации Константиновского сельского поселения, рассматривавшим обращения.
15. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Константиновского сельского поселения предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.
16. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо отдела осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Константиновского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Константиновского сельского поселения; 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 предоставляемой информации и четкость ее изложения.

6.2. Местонахождение администрации Константиновского сельского поселения:

почтовый адрес: 352410, Курганинский район, ст-ца Константиновская ул. Комсомольская, 27.

Режим работы: с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 17.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Константиновского сельского поселения (ул. Комсомольская, 27, ст-ца Константиновская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 16.00.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Курганинский район для приема устных обращений:

8(861) 47-7-33-00.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан:

8(861) 47-7-33-00.

Справочный телефон отдела по работе с обращениями граждан:

8(861) 47-7-33-00.

Телефон начальника отдела: 8(861)-47-7-32-31.

Официальный сайт администрации муниципального образования Курганинский район: [www.константиновское](http://www.константиновское)-сп.рф, официальная электронная почта: aksp160@mail.ru

6.3. Информирование заявителей в администрации Константиновского сельского поселения осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в сектор или приемную главы Константиновского сельского поселения;

размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации Константиновского сельского поселения;

в фойе администрации Константиновского сельского поселения, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

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

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.

На информационном стенде в фойе администрации Константиновского сельского поселения размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края и органов местного самоуправления;

 бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;

 информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лип, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации Константиновского сельского поселения.

Заместитель главы Константиновского

сельского поселения Э.П. Пономарева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Константиновского сельского поселения

**Акт №\_\_\_\_\_\_**

**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе:

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

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт) составила настоящий акт о нижеследующем;

 в администрацию Константиновского сельского

 (число, месяц, год)

поселения поступила корреспонденция с уведомлением

за №

от гражданина ,

проживающего по адресу

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 2к Порядку работы с обращениями гражданв администрации Константиновскогосельского поселения |

АКТ №\_\_\_\_

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

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

 Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Константиновского сельского

 (число, месяц, год) поселения поступила

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

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

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 3к Порядку работы с обращениями гражданв администрации Константиновскогосельского поселения |

АКТ №\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с

объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

 Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Константиновского сельского

 (число, месяц, год) поселения поступила

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

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
|  |  ПРИЛОЖЕНИЕ № 4к Порядку работы с обращениями гражданв администрации Константиновскогосельского поселения |

 Главе Константиновского

 сельского поселения

 (инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

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

 (Ф.И.О. заявителя)

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

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых

доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_ л., в \_\_\_ экз.

 (должность)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 5к Порядку работы с обращениями гражданв администрации Константиновскогосельского поселения |

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

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

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечания |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Снял с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 6к Порядку работы с обращениями гражданв администрации Константиновскогосельского поселения |

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Направление обращения

Гражданин

Лично

Почтой

По телефону

В ходе личного приема

Факсом

Электронной почтой

Прием, обработка

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Регистрация

Направление на рассмотрение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение

Гражданин

Подготовка и направление ответа **заявителю**

Списание в дело