ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН

от 14.05.2014 № 1271

г. Туапсе

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Туапсинский район

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

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Туапсинский район (далее - Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы администрации муниципального образования Туапсинский район, начальникам отделов и управлений администрации муниципального образования Туапсинский район обеспечить соблюдение Порядка.

3. Отделу по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Туапсинский район (Россиева) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Управлению транспорта и связи администрации муниципального образования Туапсинский район (Мазунин) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Туапсинский район.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Туапсинский район Г.Г.Апитина.

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

Глава
муниципального образования
Туапсинский район В.В.Лыбанев

УПРАВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТУАПСИНСКИЙ РАЙОН
ОБЩИЙ ОТДЕЛ

со ссылками на нормативные правовые акты, либо направление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Туапсинский район:

Почтовый адрес: 352800, г. Туапсе, ул. Свободы, д. 3.

Режим работы: с 08:30 до 12:30 часов и с 14:30 до 17:30 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации муниципального образования Туапсинский район (ул. Свободы, 3, г. Туапсе) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08:30 до 12:30 часов и с 13:30 до 17:30 часов.

Телефон администрации муниципального образования Туапсинский район для приема устных обращений: 8(86167)-2-29-71.

Прием письменных обращений граждан ведется в администрации муниципального образования Туапсинский район (г. Туапсе, ул. Свободы, д.3, каб.1).

Телефон отдела по работе с обращениями граждан (управления делами) администрации муниципального образования Туапсинский район (далее - отдел по работе с обращениями): 8(86167)-2-29-71.

Телефон начальника отдела по работе с обращениями граждан: 8(86167)-2-29-71.

Официальный сайт администрации муниципального образования Туапсинский район: http://www.tuapseregion.ru

2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Туапсинский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», 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.

2.1.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Туапсинский район осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно, почтой, интернет-приемную или в приемную специалиста, обеспечивающего деятельность приемной губернатора в муниципальном образовании Туапсинский район;

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе по работе с обращениями, в приемной специалиста, обеспечивающего деятельность приемной губернатора в муниципальном образовании Туапсинский район, 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, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы специалиста, обеспечивающего деятельность приемной губернатора в муниципальном образовании Туапсинский район и, графиков личного приема граждан, на официальном сайте администрации муниципального образования Туапсинский район в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации муниципального образования Туапсинский район.

В холле первого этажа администрации муниципального образования Туапсинский район на информационных стендах в доступном для обозрения месте размещается график приема главы и заместителей главы администрации муниципального образования Туапсинский район, нормативные документы, регулирующие Порядок обращений граждан, размещен терминал «Электронная приемная Президента РФ».

По вопросам обращений граждан осуществляется консультирование.

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.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в администрации муниципального образования Туапсинский район размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации муниципального образования Туапсинский район; графики приема граждан должностными лицами администрации МО Туапсинский район.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

наименование должности;

инициалы должностного лица, к которому направляется обращение;

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;

контактный телефон (при наличии).

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

Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Туапсинский район 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 на бумажном носителе; 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 на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Туапсинский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования

Туапсинский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Туапсинский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

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 муниципального образования Туапсинский район 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 интернет-портал администрации муниципального образования Туапсинский район http://www.tuapseregion.ru/feedback/, обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Государственную фельдъегерскую службу России, Туапсинский почтамт, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования Туапсинский район, его первого заместителя и заместителей, поступающие в общий отдел управления делами администрации муниципального образования Туапсинский район по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту отдела по работе с обращениями граждан в день поступления.

3.1.4. В общем отделе управления делами корреспонденция проверяется на безопасность вложения.

3.1.5. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику управления делами администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.1.6. 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).

3.1.7. 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 текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.8. 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 управления делами администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.1.9. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

3.1.10. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-портал администрации муниципального образования Туапсинский район, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.12. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Туапсинский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Туапсинский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Туапсинский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Туапсинский район письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «Синкопа: письма и обращения граждан» в течение 3 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. Обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования Туапсинский район и его заместителей, регистрируются в отделе по работе с обращениями.

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

3.2.4. В электронную учетную карточку 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);

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

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

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, 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;

наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район, органа исполнительной власти Краснодарского края, территориального органа федерального органа государственной власти, органа местного самоуправления администрации муниципального образования Туапсинский район и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. 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 (заведения), из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ № 1»).

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

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в 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. Основание рассмотрения обращений граждан

3.3.1. Основанием для начала процедуры является регистрация письменного обращения в автоматизированной системе «Синкопа: письма и обращения граждан».

3.3.2. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан управления делами готовят проект резолюции должностному лицу для соответствующего поручения исполнителям;

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Туапсинский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации

обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистами отдела по работе с обращениями граждан.

3.3.5. Второй экземпляр уведомлений авторам обращений хранится в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Туапсинский район.

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

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких других (государственных) органов, органов местного самоуправления, (других организаций) или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующим должностным лицам по принадлежности.

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его в администрацию муниципального образования Туапсинский район.

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

3.3.10. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел по работе с обращениями граждан.

3.3.11. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Туапсинский район, органах исполнительной власти муниципального образования Туапсинский район непосредственные исполнители определяются руководителями.

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

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

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

3.3.14. 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.

3.3.15. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Туапсинский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы направляются по подведомственности с уведомлением заявителя.

3.4. Рассмотрение обращений граждан

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации муниципального образования Туапсинский район). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости - и администрации муниципального образования Туапсинский 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 муниципального образования Туапсинский район либо его заместителями 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 Туапсинский 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, руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район, органа исполнительной власти муниципального образования Туапсинский район, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район.

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

3.5. Ответы на обращения

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

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

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

3.5.4. В ответе на поручение 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 муниципального образования Туапсинский район, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан либо его заместителем по предложениям специалистов отдела по работе с обращениями граждан.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи (по требованию заявителя)

3.5.9. Ответы заявителям подписываются руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район и уполномоченными на то должностными лицами.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Туапсинский район, его заместителями либо уполномоченными на то должностными лицами.

3.5.11. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции отдела по работе с обращениями граждан, подписываются начальником отдела.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5.19. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы, заместителей главы администрации муниципального образования Туапсинский район структурными подразделениями администрации муниципального образования Туапсинский район, списываются «в дело» вышеуказанными должностными лицами.

3.5.20. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Туапсинский район 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.

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы через Государственную фельдъегерскую службу России, Туапсинский филиал, а также в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

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

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.6.2. Устные обращения, поступающие по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, принимаются специалистами отдела по работе с обращениями граждан, регистрируются в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении по телефону администрации муниципального образования, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Туапсинский район; о порядке направления обращений в администрацию муниципального образования Туапсинский район; предоставляют адреса органов и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией, готовят поручения при необходимости исполнителям.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой муниципального образования Туапсинский район и его заместителями специалисты отдела по работе с обращениями граждан заполняют карточку личного приема, в ней указываются данные заявителя, адрес, телефон и содержание вопроса, который будет поставлен в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.6 Порядка.

3.6.8. Специалисты отдела по работе с обращениями, принимающие телефонные звонки по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, в день регистрации обращений оформляют учетные карточки и готовят проекты поручений за подписью главы муниципального образования Туапсинский район или его заместителей по рассмотрению устных обращений структурными подразделениями администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию муниципального образования Туапсинский район.

3.6.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов,

органов местного самоуправления или должностных лиц копии поручений устного обращения направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в отдел по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя главы муниципального образования Туапсинский район или его заместителей. 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 отдел по работе с обращениями.

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное в отдел по работе с обращениями как направленное не по компетенции, передается в отдел с обращениями граждан для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2 Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, на рассмотрение осуществляется в соответствие с подпунктами 3.3.8, 3.3.9, 3.3.11, 3.3.12 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8, 3.4.10 Порядка.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, по которым администрацией муниципального образования Туапсинский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе с обращениями.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы муниципального образования Туапсинский район и его заместителей по устным обращениям, поступившим по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1 - 3.5.19, 3.5.22-3.5.23, 3.9 Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан главой осуществляется в соответствии с утвержденным графиком приема в приемной администрации муниципального образования Туапсинский район (кабинет № 5, 1 этаж, ул. Свободы,3) .

3.7.1. Основание для начала проведения личного приема является обращение гражданина в общественную приемную администрации муниципального образования Туапсинский район. График приема размещен на сайте, на информационном стенде в холле администрации.

Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Туапсинский район осуществляется с 08 ч. 30 мин. до 12 ч. 30 мин. и с 13 ч. 30 мин. до 17 ч. 30 мин., (кабинет №1) кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники отдела по работе с обращениями граждан.

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

3.7.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами.

3.7.6. 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.

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

3.7.8. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования Туапсинский район осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

3.7.9. 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 администрации муниципального образования Туапсинский район.

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

3.7.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в карточке личного приема.

3.7.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования Туапсинский район (по месту жительства).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел по работе с обращениями приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.7.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка.

3.7.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема на карточке личного приема (приложение № 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывает ведущим прием и направляется по факсимильной связи исполнителю.

3.7.15. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан на личный прием к главе муниципального образования Туапсинский район и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.16. Личный прием граждан осуществляется главой администрации муниципального образования Туапсинский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.17. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Туапсинский район ежемесячно утверждается главой муниципального образования Туапсинский район и размещается на информационном стенде в холле здания на 1 этаже администрации муниципального образования Туапсинский район, на официальном сайте администрации муниципального образования Туапсинский район - http://www.tuapseregion.ru.

3.7.18. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц администрации муниципального образования Туапсинский район специалисты отдела по работе с обращениями граждан готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район при необходимости - руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований Туапсинский район и непосредственно принимают участие в приемах.

3.7.19. 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.

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

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

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

3.7.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами отдела по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.7.24. Должностные лица администрации муниципального образования Туапсинский район проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Туапсинский район в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации муниципального образования Туапсинский район или его первым заместителем.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования Туапсинский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Туапсинский район.

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

3.7.25. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей городских и сельских поселений Туапсинского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации муниципального образования Туапсинский район. Состав специалистов структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район, участвующих в работе «выездной приемной», формируется отделом по работе с обращениями граждан.

3.7.26. В ходе работы «выездной приемной» гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.7.27. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, после чего оно передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5 Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе администрации муниципального образования Туапсинский район и его заместителям.

3.7.28. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется отделом по работе с обращениями граждан.

3.7.29. Обращения, поступившие по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район «горячая линия», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.8. Организация личного приема граждан в приемных главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Туапсинский район.

3.8.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Туапсинский район (далее - приемная губернатора).

3.8.2. Ежедневный прием посетителей в приемной губернатора в муниципальном образовании Туапсинский район осуществляется в соответствии с режимом работы приемной, размещенном на сайте муниципального образования Туапсинский район и информационном стенде. Прием граждан ведет специалист управления по работе с обращениями граждан, обеспечивающий деятельность приемной губернатора.

3.8.3. Организацию личного приема граждан в приемной губернатора осуществляет сотрудник отдела по обеспечению деятельности приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Туапсинский район управления по работе с обращениями граждан (далее - сотрудник).

3.8.4. Прием граждан в приемной губернатора, учет и оформление устных обращений осуществляется в порядке, изложенном в подпунктах 3.7.4-3.7.6 Порядка.

3.8.5. Специалист, ведущий прием, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район, решить вопрос о приеме заявителя в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования Туапсинский район, органах местного самоуправления (по месту жительства), иных предприятиях и учреждениях.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную губернатора может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Туапсинский район.

3.8.6. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей. На копии обращения ставится штамп «Принято в приемной губернатора муниципального образования Туапсинского района», указываются количество листов и контактный телефон приемной губернатора.

Копии письменных обращений, содержащих вопросы местного значения, передаются в администрацию муниципального образования Туапсинский район в целях информирования руководства, принятия управленческих решений и в случае необходимости - оперативных мер по устранению причин жалоб.

3.8.7. Для решения вопросов заявителей в ходе приема заполняется карточка личного приема, подписывается должностным лицом и передается на рассмотрение, если решение поднимаемых в обращении вопросов входит в компетенцию органа местного самоуправления.

3.8.8. Специалист, обеспечивающий деятельность приемной губернатора, принимает участие в работе комиссий, образованных органами местного самоуправления с целью рассмотрения обращений, поступивших в приемную губернатора, и проверки достоверности информации по результатам их рассмотрения.

3.8.9. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей городских и сельских поселений муниципального образования Туапсинский район, в случае необходимости специалист управления, обеспечивающий деятельность приемной губернатора, при необходимости проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях и населенных пунктах муниципального образования Туапсинский район в соответствии с утвержденным графиком, в также участвует в работе «выездной приемной» администрации муниципального образования Туапсинский район. Выездные приемы могут проводиться совместно с представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих деятельность на территории муниципального образования Туапсинский район, органов местного самоуправления (по месту жительства), иных предприятий и учреждений.

3.8.10. График выездных приемов граждан в сельских поселениях и населенных пунктах муниципального образования Туапсинский район утверждается по согласованию начальника отдела по работе с обращениями и специалиста, обеспечивающего деятельность приемной губернатора, и размещается на информационных стендах приемной губернатора, а также в администрации городских и сельских поселений.

3.8.11. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения и консультации, оказывается оперативная помощь либо принимаются письменные обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края и его заместителей (на копиях обращений проставляется штамп «Принято в приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края в муниципальном образовании Туапсинский район»).

Дальнейшая работа с письменными обращениями ведется в соответствии с подпунктом 3.8.6, работа с устными обращениями ведется в соответствии с подпунктом 3.8.7 Порядка.

3.8.12. Должностные лица администрации муниципального образования Туапсинский район проводят выездные приемы граждан со специалистом, обеспечивающего деятельность приемной губернатора в муниципальном образовании в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Туапсинский район.

3.8.13. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, выданных в ходе приема, проверка достоверности итоговой информации по результатам рассмотрения

обращения в телефонном режиме или с выездом к заявителю осуществляется специалистом, обеспечивающим деятельность приемной губернатора.

3.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.9.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Туапсинский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

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

3.9.3. 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).

3.9.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по телефону администрации муниципального образования Туапсинский район, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.9.5. Материалы рассмотрения устных обращений, поступивших в приемную губернатора, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации, и хранятся в административных зданиях и помещениях, занимаемых ими.

3.9.6. 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

4.1.1. В администрации муниципального образования Туапсинский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Туапсинский район и его заместителей, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

- снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Туапсинский район принимается главой муниципального образования Туапсинский район, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан по предложениям специалистов отдела по работе с обращениями граждан.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Туапсинский район постановка обращений на контроль определяется руководителями.

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

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

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Туапсинский район, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Туапсинский район - должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

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

4.2.6. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Туапсинский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Туапсинский район, 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.

4.2.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Туапсинский район или его заместителей, давших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел по работе с обращениями с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.8. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район, которым поручено рассмотрение, и передаются в отдел по работе с обращениями для их направления в адрес государственных органов. Информации по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляются за подписью начальника отдел по работе с обращениями.

4.2.9. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В отделе по работе с обращениями граждан хранятся их копии.

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

4.2.11. Если в ответе, поступившем в администрацию муниципального образования Туапсинский район, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.3. Ответственность должностных лиц отдела по работе с обращениями граждан закрепляется в их должностных регламентах. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При освобождении от замещаемой должности специалист обязан сдать все находящиеся на рассмотрении 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. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела по работе с обращениями граждан.

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

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела по работе с обращениями граждан на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. 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.

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Туапсинский район осуществляется их руководителями.

4.3.9. 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.

4.3.10. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства администрации муниципального образования Туапсинский район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.3.11. Отдел по работе с обращениями проводит выборочный устный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации муниципального образования Туапсинский район.

4.3.12. 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.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Туапсинский район предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

4.3.13. За действия (бездействие), осуществляемые в ходе рассмотрения

обращений, заместители главы, управляющий делами, начальники отделов, управлений, должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Туапсинский район В.Д.Ананов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями граждан
администрации муниципального
образования Туапсинский район

АКТ №

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

от « » 20 г.

Комиссия в составе:

_____
_____
_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию муниципального образования Туапсинский район поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за № ___ от гражданина, проживающего по адресу: _____
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Туапсинский район В.Д.Ананов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Туапсинский район

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 муниципального образования Туапсинский район поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за № ___ от гражданина
_____, проживающего по адресу:
_____ _____
___.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Туапсинский район В.Д.Ананов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан администрации
муниципального образования
Туапсинский район

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 муниципального образования Туапсинский район поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за №____от гражданина_____, проживающего по адресу:

_____

_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Туапсинский район В.Д.Ананов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан администрации
муниципального образования
Туапсинский район

Руководителю структурного
подразделения администрации
муниципального образования
Туапсинский район, органа
исполнительной власти
муниципального образования
Туапсинский район
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

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

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

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на_____л., в ___ экз.

(должность)_____ (подпись) (инициалы, фамилия)

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Туапсинский район В.Д.Ананов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан администрации
муниципального образования
Туапсинский район

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ от 20 г.

Ф.И.О. посетителя_____
Адрес, телефон_____
Дата приема_____
Содержание вопроса_____
_____
Исполнитель_____
Резолюция_____
Срок исполнения_____
Автор резолюции_____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено_____

Содержание (результат рассмотрения)_____

Снял с контроля (подпись)

Начальник управления делами
администрации муниципального
образования Туапсинский район В.Д.Ананов