**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ХОПЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА**

от 17 апреля 2014 № 40

станица Хоперская

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан**

**в администрации Хоперского сельского поселения**

**Тихорецкого района**

**(в редакции постановлений от 13 августа 2014 года № 100, от 7 апреля 2015 года № 53, от 14 декабря 2015 года № 214,**

**от 23 сентября 2016 года № 101)**

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 Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Порядок) (прилагается).

2.Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке, а также разместить на официальном сайте администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 4.Постановление вступает в силу после его обнародования.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением администрацииХоперского сельского поселения Тихорецкого районаот 16.04.2014 года № 40(в редакции постановленийот 13.08.2014 года № 100,от 07.04.2015 года № 53,от 14.12.2015 года № 214,от 23.09.2016 года № 101) |

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского

поселения Тихорецкого района

1.Общие положения

##  1.1.Порядок работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия работников администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Администрация), при организации рассмотрения обращений граждан, при обращении объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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

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

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

Устав Хоперского сельского поселения Тихорецкого района;

постановление главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 15 февраля 2006 года № 8 «О регламенте администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» (в редакции постановления от 15.06.2006 года № 13);

постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 29 января 2009 года № 9 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района».

1.3.Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, либо уведомлением гражданина 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 указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1.Местонахождение Администрации:

Почтовый адрес: 352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Хоперская, ул. Советская, 2..

Режим приема: понедельник – пятница с 8.00 часов до 16.00 часов, перерыв с 12.00 часов до 13 часов 00 минут.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Режим личного приема граждан главой поселения: понедельник, пятница с 8.00 часов до 12.00 часов.

Телефон горячей линии Администрации для приема устных обращений: 8(86196) 9-21-42.

Адрес электронной почты Администрации: hopersk@list.ru.

Официальный сайт Администрации в информационной сети «Интернет»: [www.hoper](http://www.hoper)skoesp.ru (далее - официальный сайт Администрации, сеть «Интернет»).

2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Администрации, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование граждан: о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты отдела по работе с обращениями граждан; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3.Информирование заявителей в Администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью;

размещении информационных материалов на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на информационных стендах Администрации.

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

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

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

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах отдела по работе с обращениями граждан размещаются следующие материалы: тексты настоящего Порядка; Федерального закона, Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; режим приема граждан должностными лицами Администрации, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле Администрации.

2.2.Общие требования к оформлению обращений.

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 подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов, заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.3.1.Письменные обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней *(в ред. от 23.09.2016 года № 101).*

2.3.1.1.. *(исключен постановлением от 23.09.2016 года № 101)*

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

2.3.3.Обращения Уполномоченного по правам человека, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней. Указанный срок продлевается по согласованию с Уполномоченным по правам человека в Краснодарском крае, порядке установленном статьей 18 Закона Краснодарского края от 04 июля 2000 года № 287-КЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Краснодарском крае».

2.3.4.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее – глава), вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем Администрацией уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

2.3.5.По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Срок подготовки информации не продлевается.

2.3.6.По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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

2.3.8.Исполнители несут ответственность за несоблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.3.9.Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет непосредственный исполнитель обращения.

3.Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе направленных 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 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 электронную почту: hopersk@list.ru или на официальный сайт Администрации: [www.hoperskoeskoesp](http://www.hoperskoeskoesp).ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3.Обращения на имя главы, поступающие в Администрацию по почте, передаются специалисту ответственному за организацию работы с корреспонденцией в Администрации, (далее – специалист) в день поступления.

3.1.4.Специалист принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем сотруднику полиции (участковому уполномоченному). Участковый уполномоченный полиции принимает необходимые меры, докладывает главе и сообщает в отдел МВД по Тихорецкому району.

3.1.5.Специалистом письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии приложенных документов или недостаче документов по описи составляется акт (приложения № 3, 4 к Порядку), а также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 5 к Порядку).

3.1.6.К тексту письма прикладывается 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) прикладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

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

3.1.8.Письменные обращения на имя главы, доставленные в Администрацию автором или его представителем, принимаются специалистом. Обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса, возвращаются автору или его представителю для внесения недостающих сведений. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию, с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2.Регистрация обращений.

3.2.1.Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом в течение трех дней с даты их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции, после чего специалистом заполняется регистрационно – контрольная карточка.

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

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронной форме, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

3.2.2.Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.3.В регистрационно-контрольную карточку (приложение № 6 к Порядку) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

вид документа (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (предложение, заявление жалоба,);

указывается, откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования Тихорецкий район и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

резолюция и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение.

3.2.4.При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, указанная на конверте. В карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив ООО «Пламя», «коллектив МОУ СОШ № 33»).

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

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

3.2.7.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.

3.3.Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1.Основание для начала рассмотрения - регистрация письменного обращения и оформление регистрационно-контрольной карточки.

3.3.2.Специалист в день регистрации представляет обращение главе для принятия решения о рассмотрении обращения или направлении его на рассмотрение по компетенции. При рассмотрении обращения глава определяет исполнителей по обращению. После получения резолюции главы обращение передается специалистом для обработки и исполнения должностным лицам Администрации.

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

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в управление Федеральной миграционной службы по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.11 пункта 3.3 раздела 3 настоящего порядка.

3.3.5.Уведомления передаются специалисту Администрации для отправки авторам обращений.

3.3.6.Уведомления по обращениям, поступившим по сети «Интернет», направляются специалистом общего отдела на электронный адрес, указанный в обращении. В случае отсутствия электронного адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на почтовый адрес, специалистом отдела, управления Администрации ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

3.3.7.В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской на имя главы, давшего поручение.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому.

3.3.8.Письменное обращение, возвращенное исполнителем, как направленное не по компетенции, передается в общий отдел для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2 Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.9.В Администрации непосредственные исполнители определяются главой поселения, (в его отсутствие - должностным лицом, которому адресовано заявление).

В поручении главы указывается: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, текст поручения, предписывающий действия, порядок исполнения. Поручение подписывается главой и может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок исполнения поручения.

3.3.10.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 разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.11.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.

3.3.12.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, глава вправе предложить оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.4.Рассмотрение обращений.

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3.Должностное лицо (исполнитель) при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения, в других государственных органах, и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, а также встречается с заявителем для уточнения сути обращения, при этом составляется акт посещения гражданина по обращению (приложение № 9 к Порядку).

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 ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

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

3.4.8.В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались мотивированные письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы.

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 излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе указывается, 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 ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5.Обращение и проект ответа возвращаются главой 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.

3.5.6.Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.7.Ответы заявителям подписываются главой, (в его отсутствие - должностным лицом, его замещающим).

3.5.8.Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Тихорецкий район, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой, (в его отсутствие - должностным лицом, его замещающим).

3.5.9.На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Петровой В.А. - для сообщения всем заявителям, или Петровой В.А. - для информирования заинтересованных лиц, или Петровой В.А. и другим). По требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа указывается, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.10. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа  с приложением его копии.

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

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

3.5.13.Исполнители несут установленную законом ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.14.При согласии главы с проектом ответа, проект подписывается, материалы рассмотрения обращения списываются «в дело». Глава может принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.15.Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.16.Специалистом в журнал регистраций письменных обращений, заявлений граждан вносятся записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (дата ответа, результат рассмотрения, примечания о взятии на дополнительный контроль).

3.5.17.Срок регистрации и отправки ответа не может превышать 1 дня со дня его подписания.

3.6.Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» Администрации (далее - телефон «горячей линии»).

3.6.1. Основание для начала рассмотрения - поступление звонка на телефон «горячей линии».

3.6.2. Звонки, поступающие на телефон «горячей линии», принимаются специалистами общего отдела и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии» (приложение № 10 к Порядку), с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона заявителя.

При обращении на телефон «горячей линии» заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, номер телефона и суть проблемы.

3.6.3.Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

3.6.4.Специалисты, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан, предоставляют адреса и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных заявителем вопросов, а также другие разъяснения по вопросам, связанным с порядком и сроками рассмотрения обращения.

3.6.5. По вопросу личного приема граждан главой специалисты общего отдела предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.6. Если в ходе разговора с заявителем по телефону «горячей линии» специалист отдела установит, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю специалист предлагает направить в Администрацию письменное обращение.

3.7. Организация и проведение личного приема граждан.

3.7.1. Основанием для начала проведения личного приема является обращение гражданина в Администрацию.

3.7.2. Ежедневный прием граждан осуществляется специалистами Администрации с понедельника по пятницу с 8.00 часов до 16.00, перерыв с 12.00 часов до 13 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.7.3.Помещения, выделенные для приема граждан, оборудуются в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «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. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6.Места для 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 нагрудным бэйджем, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.7.8. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляют глава и специалисты.

3.7.9.Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном *порядке (второй абзац добавлен постановлением от 14.12.2015 года № 214).*

3.7.10.При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.7.11.Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан (приложение № 7 к Порядку) (далее - карточка личного приема).

3.7.12.Специалист, осуществляющий прием, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поставленный вопрос. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, он направляется к главе.

3.7.13.Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 настоящего Порядка.

3.7.14.Специалистом общего отдела на личный прием к главе оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.15.Личный прием граждан осуществляется главой при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции.

3.7.16. По окончании приема глава, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, какому должностному лицу Администрации поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.7.18. Глава, ведущий прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

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

3.7.20.В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о таком поведении гражданина заносится в карточку личного приема.

3.7.21.Обращения, поступившие при проведении «горячих линий», «прямых эфиров», в том числе по сети «Интернет», рассматриваются в соответствии с подразделами 3.1-3.5 настоящего Порядка.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1.Обращения, по которым Администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе.

3.8.2.На хранение материалы рассмотрения обращений авторами по их рассмотрению передаются в общий отдел для списания «в дело».

3.8.3.Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

регистрационно-контрольная карточка;

письменное обращение, приложения к нему (при наличии), в том числе акты;

поручение по рассмотрению обращения;

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (в случае её проведения);

копия ответа автору, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, информация о продлении срока рассмотрения (при наличии).

3.8.4.Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации.

3.8.5.Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном в Администрации 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.

4.2. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы осуществляется специалистом.

4.3.Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

4.3.1. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается главой (в его отсутствие – лицом его замещающим).

4.3.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения имеющие общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется в целях устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

4.3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется главой.

4.3.4.Если в ответе Администрации указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.4.Ответственность специалистов с обращениями граждан устанавливается в должностных инструкциях. Специалисты Администрации несут установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

4.4.1.При уходе в отпуск специалист передает все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

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

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

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

4.4.5.Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой (в его отсутствие – лицом его замещающим) на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.4.7.Текущий контроль осуществляется путем проведения главой (в его отсутствие – лицом его замещающим) проверок соблюдения и исполнения нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.4.8.В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы (в его отсутствие – лицом его замещающим). В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.4.9.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 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.

4.4.10.За действия (бездействие), осуществляемые в ходе рассмотрения обращений, должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

РЕЖИМ

приема администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района

Прием граждан осуществляется в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: ежедневно понедельник-четверг с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов, пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86196) 9-21-42.

Телефон «горячей линии» администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: 8(86196)9-21-42;

Адрес электронной почты администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: hopersk@list.ru.

 Официальный сайт администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района: [www.hopersk.tih.ru](http://www.hopersk.tih.ru).

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

ГРАФИК

приема граждан должностными лицами администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Должность | День недели, время, телефон |
| 1. | Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района | Понедельник, пятницас 800 – 1200 8(86196) 9-21-67 |

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

АКТ №

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

от « » 20 г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

 (число, месяц, год)

в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкий район поступила корреспонденция с уведомлением за № от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающих по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий акт составлен: в *2* экземплярах.

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

АКТ №

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

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

Комиссией в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» поступила корреспонденция с уведомлением за № от ,

проживающих по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

АКТ №

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « » 20\_\_\_\_г.

Комиссией в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

проживающих по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены документы, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата. Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись, дата. Инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №\_\_\_\_

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

(фамилия, имя, отчество посетителя)

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

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

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

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

Автор, дата, индекс сопровод.письма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (инициалы, фамилия)

 (обратная сторона РКК)

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

|  |
| --- |
| Когда фактически рассмотрено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Содержание (результат рассмотрения)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С контроля снял Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

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

(фамилия, имя, отчество посетителя)

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

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

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

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

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

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

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

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

Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

(обратная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечание |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

Главе Хоперского сельского

 поселения Тихорецкого района» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

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

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

(Ф.И.О.)

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)

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

|  |
| --- |
| ПРИЛОЖЕНИЕ № 9к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» Акт посещения граждан по обращениям в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_года |
|  |
| Мною (должность, Ф.И.О.) |
| в присутствии |  |
|  |
|  |
| Произведено посещение гражданина (ки) |
| проживающего (ей) по адресу |
|  |
| По вопросу: |  |
|  |
| Были даны следующие разъяснения: |
|  |
|  |
|  |
| Подписи специалистов, производивших посещение: |
|  |
| Подпись гражданина |
| Подпись руководителя |

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  | С.Ю.Писанов |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации

Хоперского сельского поселения Тихорецкого района

ЖУРНАЛ

регистрации обращений граждан по телефону «горячей линии»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Датаобращения | Ф.И.О.заявителя, адрес места жительства | Содержание обращения | Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения | Подпись | Срок рассмотрения | Дата фактического рассмотрения | Результат рассмотрения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района  |  С.Ю.Писанов |