|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Унароковского сельского поселения Мостовского районаот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан в администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Унароковского сельского поселения Мостовского 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 администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

**2. Порядок работы с письменными обращениями**

2.1. Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района [www.unarokovo.ru](http://www.mahoshevskaya.ru), портале исполнительных органов власти Краснодарского края [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, поступающие в общий отдел администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района (далее по тексту общий отдел) по почте, в том числе электронной связью, передаются на регистрацию работнику общего отдела в день поступления.

2.2.2. В общем отделе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района (далее - начальник общего отдела). Начальник общего отдела - оперативному дежурному ЕДДС администрации муниципального образования Мостовский район.

Сотрудники ЕДДС администрации муниципального образования Мостовский район принимают необходимые меры, оповещают руководство отдела Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мостовскому району.

Проверенная корреспонденция передается в общий отдел.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([приложения № 1](#sub_1100),[2](#sub_1200)). Также составляется акт на письмо ([приложение № 3](#sub_1300)), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.6. 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 регистрируются в общем отделе в установленном порядке.

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

2.2.8. Письменные обращения на имя главы Унароковского сельского поселения Мостовского района, доставленные в администрацию Унароковского сельского поселения Мостовского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются начальником общего отдела. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в администрацию Унароковского сельского поселения Мостовского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений («Виртуальная приемная»), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района [www.unarokovo.ru](http://www.unarokovo.ru), применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются на электронный адрес unarok-admin@mail.ru.

Обработка обращений, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.2.10. Обращения граждан, поступившие из федеральных, региональных органов власти по электронной системе межведомственного взаимодействия, автоматически экспортируются в СЭД «Синкопа-Документ».

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Унароковского сельского поселения Мостовского района, регистрируются в общем отделе администрации.

2.3.2.Все поступающие в администрацию Унароковского сельского поселения Мостовского района письменные обращения регистрируются в журнале письменных обращений в общем отделе в течение 3 дней с момента их поступления в администрацию.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

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

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

2.3.5. В журнал регистрации письменных обращений вносятся:

регистрационный номер обращения заявителя;

фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже);

входящий номер, дата, из какого органа поступило обращение/адрес заявителя (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

содержание вопроса;

кому поручено рассмотрение (резолюция руководителя);

срок рассмотрения;

результат рассмотрения (разъяснено, поддержано, в т.ч. меры приняты, не поддержано) с указанием исходящего номера и даты ответа;

примечание (способ получения ответа).

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в графу «ФИО заявителя» 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 графе «ФИО заявителя» проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив АФ «Мостовская», коллектив МБОУ СОШ № 16).

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

2.3.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в графу «ФИО заявителя» вносится запись «без подписи».

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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 либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному в администрацию Унароковского сельского поселения Мостовского района, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Общий отдел в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом структурные подразделения администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района и должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Начальник общего отдела, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения:

о представлении обращения для резолюции главе Унароковского сельского поселения Мостовского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Унароковского сельского поселения Мостовского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Унароковского сельского поселения Мостовского района информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение по компетенции в структурные подразделения администрации, территориальные органы федерального органа исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципального образования Мостовский район, организации.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района, в течение 7 дней со дня регистрации, начальником общего отдела 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 главой Унароковского сельского поселения Мостовского района (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления).

2.5.4. 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.

2.5.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию Унароковского сельского поселения Мостовского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращений готовятся начальником общего отдела и подписываются главой Унароковского сельского поселения Мостовского района (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления).

2.5.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то свод обращения готовится первым исполнителем, если иное не определено резолюцией главы.

2.5.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.9.В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.10.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение 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 действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в вышестоящие правоохранительные органы.

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

2.15.13. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; в том числе поступившим по телефону «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, направляются главе муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, для последующего решения о направлении обращения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов и, в целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации муниципального образования Унароковского сельское поселение Мостовского района, направляются для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.15.14. Обращения с подписанными поручениями (резолюциями) по их рассмотрению передаются в общий отдел администрации. Обращения, направляемые на рассмотрение начальником общего отдела, принимаются исполнителями в работу в день передачи.

Оригиналы обращений исполнителям не выдаются из общего отдела, формируются в дело начальником общего отдела, исполнители получают копии обращения и соответствующие резолюции.

2.5.15. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района. 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 начальника общего отдела администрации.

2.5.16. Письменное обращение, возвращенное в общий отдел как направленное не по компетенции, передается на исполнение, с поступившей зарегистрированной служебной запиской, начальнику общего отдела администрации согласно резолюции должностного лица на чье имя было получено обращение для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, подписанные главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района (вопросы взаимодействия с органами местного самоуправления), передаются начальником общего отдела. Копии отправленных уведомлений хранятся в общем отделе.

2.5.18.Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, начальником общего отдела. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе.

2.6. Рассмотрение обращений

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

2.6.2. В структурных подразделениях администрации Унароковское сельского поселения Мостовского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района. Поручение главы муниципального образования должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись главы муниципального образования. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, определенное в резолюции первым, или отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости - и информация о результатах рассмотрения обращения должностному лицу органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, иным органам и должностным лицам, давшим поручение по рассмотрению обращения. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

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

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

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.6.7.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 настоящим Порядком.

2.6.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки ([приложение № 4](#sub_1400)) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района на имя, которого получено обращение.

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

2.7. Ответы на обращения

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

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

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

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

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делает ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснениям порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Унароковское сельского поселения Мостовского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.7. В случае поступления в администрацию муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Унароковское сельского поселения Мостовского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.7.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.10. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

2.7.11. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.12. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

2.7.13. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

2.7.14. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения глава муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, давший поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае - принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

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

2.7.15. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

2.7.16. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.17. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных, региональных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.18. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.19. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

**3. Порядок работы с устными обращениями**

3.1. Организация личного приема в администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района

3.1.1. Организацию личного приема граждан специалистами администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района осуществляет общий отдел администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

3.1.2. Ежедневный прием посетителей в общем отделе администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района осуществляется с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 16.00, в пятницу с 8-00 до 12-00 и с 12-40 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.3. 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» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

3.1.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.6. 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.

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

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

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

3.1.10. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных должностных лиц администрации, начальник общего отдела в день обращения организует прием заявителя в общем отделе соответствующими должностными лицами администрации лично либо по телефону.

3.1.11. Если гражданин обратился в общий отдел администрации с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с [подразделами 2.1 - 2.5](#sub_221) настоящего Порядка.

3.1.13. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, с приглашением начальника общего отдела администрации, специалистов администрации руководителей организаций и предприятий муниципального образования по вопросам, отнесенным к их ведению. Начальник общего отдела организуют прием для главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан на прием к главе муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района передается на согласование в общий отдел администрации. Начальник общего отдела с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашает их на прием.

3.2.3. Начальником общего отдела администрации на личный прием к главе муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

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

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

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

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

3.2.8. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) начальником общего отдела на следующий день после приема регистрируется и направляется на исполнение в соответствии с подразделами 2.3- 2.7 настоящего Порядка, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной и электронной связи.

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

4.1. Органы местного самоуправления Унароковского сельского поселения Мостовского района и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. В администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, осуществляется общим отделом администрации.

4.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района принимается главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

4.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

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

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Унароковского сельского поселения Мостовского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.6. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.7. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел администрации, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.8.Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения, при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, 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 в общем отделе остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы (в том числе переписка по рассмотрению обращения).

4.9. 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, администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, и передаются в общий отдел с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.10. Если в ответе, поступившем в администрацию муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, осуществляется начальником общего отдела администрации.

4.12. Ответственность должностных лиц администрации по соблюдению положений Порядка закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

4.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы планом работы администрации на текущий календарный год.

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

4.16. Внеплановые проверки проводятся в случае обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района (вопросы местного самоуправления) либо начальником общего отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.19. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, рассматривавшим обращения.

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

**5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Общий отдел администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, ответственный за организацию работы с обращениями, осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Унароковское сельского поселения Мостовского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; 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.

5.2. Местонахождение администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района:

Почтовый адрес: 352595, Краснодарский край, Мостовский район, село Унароково, ул. Ленина, 27.

Режим работы: с 8.00 до 12.00 и с 12.50 до 16.00, пятница с 8.00 до 12.00 и с 12.40 до 16.00.

Выходные дни: суббота и воскресение.

Прием граждан в общем отделе администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района (село Унароково, ул. Ленина, д. 27 каб.2) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и 12.50 до 16.00, пятница с 8.00 до 12.00 и с 12.40 до 16.00.

Справочный телефон общего отдела: 8(86192)6-42-26 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней).

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан: 8(86192)6-42-26.

Телефон начальника общего отдела: 8(86192)6-42-26.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района: unarok-admin@mail.ru

Официальный сайт администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района: [www.unarokovo.ru](http://www.unarokovo.ru)

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru).

5.3. Информирование заявителей в администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общий отдел администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

В фойе администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела администрации.

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

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

5.4. На информационном стенде администрации в фойе администрации Унароковского сельского поселения Мостовского района размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района, графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Унароковское сельское поселение Мостовского района.

Заместитель главы М.И.Прохорова