КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ

ТБИЛИССКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ТБИЛИССКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ТБИЛИССКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.07.2013 № 543 ст-ца Тбилисская

**О Порядке работы с обращениями граждан**

**в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района**

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=4A61E4F5E0FABDB9BBA22FDC1DAB7DDF4100B5F20B44D8ABFBD314F2FEn2x2F) 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», руководствуясь статьями 32, 65 устава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, постановляю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Заместителю главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района В.В.Войтову, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района обеспечить соблюдение Порядка.
3. Признать утратившим силу постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 12 ноября 2012 года № 751 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Тбилисского сельского

поселения Тбилисского района

С.В.Радченко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Тбилисского сельского поселения

Тбилисского района

от 10.07.2013г. № 543

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

1. Общие положения

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

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

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

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

устав Тбилисского сельского поселения Тбилисского района;

постановление администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района от 21 января 2013 года № 33 «Об утверждении Инструкции по ведению делопроизводства в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского 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 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».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

1. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района:

352360, Краснодарский край, Тбилисский район, ст-ца Тбилисская, ул. Новая, 33,

Режим работы: понедельник с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов; вторник – пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы (далее - отдел делопроизводства) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, понедельник с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов; вторник – пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86158) 2-31-79.

Справочный телефон отдела делопроизводства: 8(86158) 2-38-46.

Телефон начальника отдела делопроизводства: 8(86158) 3-20-40.

Адрес электронной почты администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: adm.tbil.pos@yandex.ru

Официальный сайт администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района: www.tbilisskoe-sp.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

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

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

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

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

размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе делопроизводства, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы отдела делопроизводства [(приложение №1)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100269), графиков личного приема граждан ([приложения № 2](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100285)) на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, на информационных стендах в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, в средствах массовой информации.

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 структурного подразделения администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в отделе делопроизводства размещаются следующие материалы:

текст Порядка;

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

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

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, а также должностных лиц, муниципальных служащих;

графики приема граждан должностными лицами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

Обращение, поступившее в отдел делопроизводства 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 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.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

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

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

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

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

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

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел делопроизводства.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

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

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

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района www.tbilisskoe-sp.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных и исполнительных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

3.1.3. Обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителя, поступившие в отдел делопроизводства по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями в день поступления.

3.1.4. 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 № [3](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100312), [4](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100319)). Также составляется акт на письмо [(приложение № 5)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100327), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.6. 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 отделе делопроизводства в электронной базе данных поступающей служебной корреспонденции.

Обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются согласно настоящему Порядку.

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

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.10. Письменные обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителя, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела делопроизводства. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА» в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

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

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

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

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие» или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ №1).

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

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

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

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. Зарегистрированное обращение передается главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

3.3.3. Ознакомившись с обращением гражданина, глава Тбилисского сельского поселения Тбилисского района дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

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

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

3.3.6. 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.

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

3.3.8. Обращения, направляемые на рассмотрение, передаются исполнителям под роспись.

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

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

3.3.10. Письменное обращение, возвращенное в отдел делопроизводства как направленное не по компетенции, передается главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района в соответствии с подпунктом 3.3.2 Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.11. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

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

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

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

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

3.3.15. Жалобы, адресованные главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителю, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителем на рассмотрение в отдел организационно-кадровой работы администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

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

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

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

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

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования, 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 [(приложение №6)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100335). Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя отраслевого (функционального) органа администрации поселения.

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

3.5. Ответы на обращения

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

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

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, начальником отдела делопроизводства.

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

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

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

3.5.9. Ответы заявителям подписываются руководителями отраслевого (функционального) органа администрации поселения и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных, краевых и районных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, которым поручено рассмотрение.

3.5.11. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции отдела делопроизводства, подписываются начальником отдела делопроизводства.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5.20. В случае отсутствия заместителя главы поселения, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных и краевых органов власти, направляется в соответствующие органы фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

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

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на «телефон доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

Все звонки, поступающие на «телефон доверия» администрации поселения, фиксируются.

3.6.2. Устные обращения, поступающие по «телефону доверия» администрации поселения, принимаются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан и обрабатываются в автоматизированной системе «СИНКОПА» в день поступления.

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

3.6.4. При обращении на «телефон доверия», заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, о порядке направления обращений в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, предоставляет адреса органов местного самоуправления Тбилисского района и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.8. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, принимающий телефонные звонки по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и готовит проекты поручений за подписью главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района по рассмотрению устных обращений отраслевыми (функциональными) органами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по «телефону доверия» выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса, требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.6.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой или путем передачи журнал регистрации обращений в отделе делопроизводства.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в отдел делопроизводства с мотивированной служебной запиской на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского 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 отдел делопроизводства.

3.6.12. Устное обращение, возвращенное в отдел делопроизводства как направленное не по компетенции, направлятся на рассмотрение и организацию работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, на рассмотрение осуществляется в соответствие с подпунктами 3.3.8, 3.3.9, 3.3.12, 3.3.13 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по «телефону доверия» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8 Порядка.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по «телефону доверия», по которым администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел делопроизводства.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района по устным обращениям, поступившим по «телефону доверия», и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1-3.5.9, 3.5.11., 3.5.12., 3.5.22. Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.7.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в приемную администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники отдела делопроизводства.

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

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

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

3.7.8. Организацию личного приема граждан в приемной администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляет отдел делопроизводства.

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

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

3.7.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА»

3.7.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел делопроизводства приглашается специалист соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.7.13. 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 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.7.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема [(приложение № 7)](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59985;fld=134;dst=100345), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается заместителем главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и направляется исполнителю.

3.7.15. Специалистами отдела делопроизводства на личный прием к главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителю оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.16. Личный прием граждан осуществляется главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.17. График приема граждан должностными лицами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района ежегодно утверждается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и размещается на стенде в фойе здания администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, на официальном сайте администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

3.7.18. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района специалисты отдела делопроизводства готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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

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

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

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

3.7.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами отдела делопроизводства на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.7.24. Должностные лица администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района проводят выездные приемы граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района.

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

[3.7.26](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. Состав специалистов отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, участвующих в работе «выездной приемной», формируется отделом делопроизводства.

[3.7.27](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). В ходе работы выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителя (на обращениях проставляется штамп «Принято на личном приеме в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района»).

[3.7.28](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). В ходе выездного приема заявитель может оставить письменное обращение, на котором ставится штамп «Принято на личном приеме в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района», после чего оно передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителю.

[3.7.29](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируется отделом делопроизводства.

[3.7.30](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). Обращения, поступившие при проведении руководством администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.9.1. Обращения, по которым администрацией Тбилисского сельского поселения Тбилисского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе делопроизводства .

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 4, 5).

3.9.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по «телефону доверия», хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.9.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблених, коррупции – постоянно.

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.

В администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района и его заместителя, осуществляется отделом делопроизводства.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

4.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района принимается главой Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, его заместителем.

4.4 В отраслевых (функциональных) органов администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, осуществляется отделом делопроизводства.

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

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

4.9. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации муниципального образования, федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района или его заместителя, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в отдел делопроизводства с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.10. Подлинники обращений граждан в муниципальные, краевые и федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В отделе делопроизводства хранятся их копии.

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

4.12. Если в ответе, поступившем в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.13. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

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

4.15. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений заявителей.

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

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

4.15.3. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела делопроизводства.

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

4.15.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела делопроизводства на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.15.6 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.

4.15.7. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений отраслевыми (функциональными) органами администрации Тбилисского сельского поселения Тбилисского района осуществляется их руководителем.

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

4.15.9 В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Тбилисского сельского поселения Тбилисского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Тбилисского сельского поселения Тбилисского района 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.

Начальник отдела делопроизводства

и организационно-кадровой работы

администрации Тбилисского сельского

поселения Тбилисского района

Н.Ю.Заянкаускас