



АДМИНИСТРАЦИЯ СЛАВЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СЛАВЯНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.11.2022

№ 1851

г. Славянск-на-Кубани

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан постановляю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Славянского городского поселения Славянского района от 22 января 2018 г. № 39 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Славянского городского поселения Славянского района»;

2) постановление администрации Славянского городского поселения Славянского района от 29 мая 2019 г. № 631 «О внесении изменения в постановление администрации Славянского городского поселения Славянского района от 22 января 2018 года № 39 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Славянского городского поселения Славянского района».

3. Руководителям муниципальных учреждений Славянского городского поселения Славянского района привести правовые акты в области работы с обращениями граждан в соответствие с Инструкцией до 14 декабря 2022 г.

4. Отделу организационно-кадровой работы управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами администрации Славянского городского поселения Славянского района (Кекало Г.В.) обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на сайте администрации Славянского городского поселе-

ния Славянского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами Беляева В.В.

6. Постановление вступает в силу через 10 дней после его обнародования.

Исполняющий обязанности
главы Славянского городского
поселения Славянского района



А.В. Коновалов

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Славянского городского
поселения Славянского района
от 03.11.2022 № 1851

ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, граждан, коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес администрации Славянского городского поселения Славянского района (далее – администрация СГПСР), главы Славянского городского поселения Славянского района (далее – глава СГПСР), заместителей главы Славянского городского поселения Славянского района (далее соответственно - заместители, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 353560, г. Славянск-на-Кубани,
ул. Красная, 22;

передано лично в общий отдел управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами администрации СГПСР (далее - общий отдел) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы СГПСР и заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте администрации СГПСР (<http://admin@cityslav.ru>) в сети «Интернет».

2.1.2. Письменные обращения на имя главы СГПСР и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию СГПСР из муниципальных учреждений и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, передаются под роспись работнику общего отдела в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику, осуществляющему охрану административного здания администрации СГСР.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы СГПСР и заместителей (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче соответствующему заместителю муниципального казённого учреждения «Общественно-социальный центр Славянского городского поселения Славянского района» для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об

отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников общего отдела в составе трех человек.

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

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

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан, регистрируются в программном обеспечении «Корреспонденция» соответствующим работником общего отдела.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы СГПСР и заместителей, доставленные в администрацию СГПСР лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию СГПСР с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника общего отдела, ведущего прием.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию СГПСР, на имя главы СГПСР и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию СГПСР из муниципальных учреждений, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе.

2.2.2. Все поступающие в администрацию СГПСР письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в специальном программном обеспечении в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения администрации СГПСР, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства

Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. В электронную учетную карточку программного обеспечения (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указывается только электронный адрес;

источник поступления;

тип автора (при наличии) (пенсионер, инвалид, ветеран ВОВ);

телефон (при наличии);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ООО "Агро», «жители улицы Донской», «жильцы дома №...»).

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других

лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Божко Ю.Н. (в интересах Молоковой Т.Ю., Аблязимовой О.В.)).

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию СГПСР по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации СГПСР.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

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

2.3.6. В случае если администрацией СГПСР запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работник общего отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе СГПСР для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава СГПСР

определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию СГПСР информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в иные учреждения и организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы СГПСР, заместителя или заместителей, начальника управления, начальника отдела.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию общего отдела, направляется за подписью начальника отдела.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации СГПСР, ее структурных подразделений, муниципальных учреждений, регистрируются в общем отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным начальником общего отдела.

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации СГПСР, 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 в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию СГПСР и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в отдел МВД России по Славянскому району и губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется с поручением главы СГПСР в отдел организационно-кадровой работы управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы СГПСР с сопроводительным документом муниципальных и иных учреждений, организаций, органов по его поручению направляется в отдел организационно-кадровой работы управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами (далее – отдел организационно-кадровой работы).

2.4.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются начальником общего отдела.

2.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в муниципальное учреждение или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в муниципальное учреждение 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.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации СГПСР, руководителя муниципального учреждения, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации СГПСР, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации СГПСР, муниципального учреждения, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации СГПСР, муниципального учреждения для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы СГПСР направляются в структурные подразделения администрации, муниципальные учреждения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей, руководителей структурных подразделений администрации СГПСР (за исключе-

нием жалоб на решения, действия (бездействие) начальника юридического отдела) и руководителей муниципальных учреждений направляются для рассмотрения в юридический отдел.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) начальника юридического отдела направляются для рассмотрения заместителю главы СГПСР.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности муниципальной службы, назначение на которые осуществляет глава СГПСР, руководителями муниципальных учреждений направляются председателю комиссии по урегулированию конфликтов интересов.

2.4.16. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации СГПСР, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации в общем отделе направляются в юридический отдел и рассматриваются в соответствии с постановлением администрации СГПСР от 21 ноября 2018 г. № 1483 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Славянского городского поселения Славянского района и её должностных лиц, муниципальных служащих».

2.4.17. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в отдел организационно-кадровой работы для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.18. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то им направляется копия обращения, оригинал обращения хранится в общем отделе.

2.4.19. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в структурное подразделение, должностному лицу, муниципальное учреждение из администрации СГПСР, были ошибочно направлены в структурное подразделение, должностному лицу, муниципальное учреждение, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанное структурное подразделение, должностное лицо, муниципальное учреждение в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующее структурное подразделение, должностному лицу, муниципальное учреждение, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, общий отдел.

2.4.20. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием программного обеспечения на листах формата А4, либо бланках резолюций.

2.4.21. Копии обращений и подписанных поручений по их рассмотрению направляются исполнителям общим отделом через ячейку почты под роспись.

2.4.22. Уведомления авторам обращений в конвертах отправляются общим отделом, структурными подразделениями, муниципальными учреждениями в соответствии с резолюцией главы СГПСР. Копии реестров хранятся в общем отделе, структурных подразделениях, муниципальных учреждениях.

2.4.23. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками общего отдела, структурными подразделениями, муниципальными учреждениями в соответствии с резолюцией главы СГПСР. К пакету документов подкладывается скриншот об отправке ответа на обращение.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации СГПСР, муниципальных учреждениях непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое структурное подразделение, учреждение или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, из-

ложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой СГПСР либо заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение, муниципальное учреждение, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой СГПСР или заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю общим отделом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой СГПСР и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения 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 настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию СГПСР письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации СГПСР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем 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.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится

вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации СГПСР, муниципального учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию СГПСР, муниципальное учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общий отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации СГПСР, муниципального учреждения, их заместителей либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию СГПСР обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работником общего отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию СГПСР просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники общего отдела информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов

нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию СГПСР в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию СГПСР в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, 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 разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на сайте администрации СГПСР в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются руководителями структурных

подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений, должностным лицом либо уполномоченными на то лицами.

2.6.10. Проект ответа в аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, администрацию Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию СГПСР, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации СГПСР, муниципальными учреждениями и подписывается (либо согласовывается) главой СГПСР либо заместителями.

2.6.11. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации СГПСР, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются начальником общего отдела.

В случае если ответы готовятся от имени главы СГПСР или заместителей, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает начальник общего отдела.

2.6.12. Ответы заявителям от имени главы СГПСР, заместителей, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации СГПСР передаются для отправки в общий отдел, кроме ответов на обращения, которые поступили непосредственно руководителям структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений.

2.6.13. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием электронной почты общего отдела, либо структурного подразделения администрации СГПСР, муниципальных учреждений.

2.6.14. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

2.6.15. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.16. При оценке содержания ответов на обращения работником общего отдела, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления 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;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.17. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником общего отдела, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.18. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой СГПСР, заместителями, начальником общего отдела по предложениям работника общего отдела, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация рассмотрения обращений граждан на приемах в структурных подразделениях администрации СГПСР, муниципальных учреждениях и поступивших по телефону

3.1.1. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону общего отдела (далее - телефон). Обращения, поступившие по телефону в структурные подразделения, рассматриваются аналогично.

Основание для начала процедуры - поступление звонка по телефону.

Все устные обращения, поступающие по телефону, регистрируются специалистом общего отдела с помощью программного обеспечения, либо вносятся в реестр обращений.

3.1.2. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского и краевого законодательства о персональных данных.

3.1.3. При обращении по телефону, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона (по желанию) и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.1.4. Специалист общего отдела, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации СГПСР, о порядке направления письменных обращений в администрацию СГПСР, предоставляет адреса органов исполнительной власти Славянского района и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.1.5. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону, осуществляются в автоматизированной системе, аналогичны порядку регистрации и учета письменных обращений.

3.1.6. Специалист общего отдела, принимающий телефонные звонки, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и готовит проекты поручений за подписью главы СГПСР по рассмотрению устных обращений структурными подразделениями администрации СГПСР, муниципальными учреждениями.

3.1.7. Если в процессе общения с заявителем по телефону 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 Инструкцией к письменным обращениям, и направить в администрацию СГПСР.

3.1.8. В случае, если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений

направляются им факсимильной связью, электронной почтой или путем передачи через почту общего отдела.

3.1.9. Порядок рассмотрения, хранения устных обращений, поступивших по телефону, аналогичен письменным.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Славянского городского поселения Славянского района, заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой СГПСР, заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой СГПСР, заместителями список граждан на личный прием к главе СГПСР, заместителям, а также участники приема устанавливаются общим отделом.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой СГПСР и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу, устного обращения (по звонку или лично).

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе СГПСР, находится в компетенции администрации СГПСР, муниципальных учреждений и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений главой СГПСР может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина, заместителями, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой СГПСР, заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного

лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

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

3.2.8. Личный прием главой СГПСР и заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой СГПСР и заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой СГПСР и заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Карточки личного приема главой СГПСР и заместителями оформляются работником общего отдела в день проведения приема (приложение б).

3.2.12. По окончании личного приема глава СГПСР и заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.15. Поручения и (или) рекомендации главы СГПСР и заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации с помощью программного обеспечения работником общего отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.18. Копии зарегистрированных карточек личного приема, содержа-

щие поручения для структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений на следующий день после регистрации направляются работником общего отдела в соответствующие структурные подразделения администрации СГПСР, муниципальные учреждения. При необходимости гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.19. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой СГПСР и заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации СГПСР контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы и заместителей, осуществляется общим отделом.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

4.3. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой СГПСР, обращение ставится на «особый контроль».

4.4. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой СГПСР, начальником общего отдела.

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 структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями администрации Краснодарского края, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, ставятся на «особый контроль».

4.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением об-

ращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СПО.

4.8. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СПО;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации СГПСР, муниципальными учреждениями в общий отдел согласно контрольным срокам.

4.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы СГПСР или заместителей, критериям, установленным пунктами 4.7, 4.8 Инструкции, начальником общего отдела принимается решение о направлении в течение 3 дней со дня поступления ответа в общий отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего органа, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

4.12. В случае установления недостоверности ответа проект ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы СГПСР, либо заместителей в течение 2 дней со дня поступления ответа в общий отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы СГПСР и заме-

стителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации СГПСР, муниципального учреждения, которым поручено рассмотрение обращения.

4.14. 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 Инструкции.

4.15. Граждане вправе направлять в администрацию СГПСР предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации СГПСР; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации СГПСР, муниципальных учреждений; об адресе сайта администрации СГПСР в сети «Интернет», адресе электронной почты общего отдела; 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 сетевых изданиях.

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

5.2. Местонахождение администрации СГПСР:

почтовый адрес: 353560, г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, д. 22.

Прием граждан в структурных подразделениях администрации СГПСР, муниципальных учреждениях осуществляется по определенным дням (приложение 7).

Телефон администрации СГПСР, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации СГПСР: +7 (86146) 4-34-12.

Сайт администрации СГПСР в сети "Интернет": <https://cityslav.ru>.

5.3. Информирование граждан в администрации СГПСР осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в общий отдел;

размещении информационных материалов в сети "Интернет" на сайте администрации СГПСР.

На входе в здание администрации в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о приеме граждан главой СГПСР и заместителями.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общего отдела 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 работник общего отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде при входе в администрацию размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, графики приема граждан должностными лицами администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории СГПСР, получение объективной информации о деятельности структурных подразделений администрации СГПСР, муниципальных учреждений по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Структурные подразделения администрации СГПСР, муниципальные учреждения ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам квартала в общий отдел.

6.3. При подготовке указанных сведений структурные подразделения администрации СГПСР, муниципальные учреждения осуществляют в том числе: анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений гражд-

дан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений администрации СГПСР, должностных лиц, муниципальных учреждений при рассмотрении обращений граждан.

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными органами



Т.Ю. Молокова

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию Славянского городского поселения Славянского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ № ____
о недостатке документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением и в письмах
с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____

_____ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Славянского городского поселения Славянского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	подпись, дата	инициалы, фамилия
	подпись, дата	инициалы, фамилия
	подпись, дата	инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Славянского городского поселения Славянского района
поступило обращение гражданина _____,

(фамилия, имя отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

подпись, дата

подпись, дата

подпись, дата

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20___ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию Славянского городского поселения Славянского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):
возвращены: _____

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения _____
(наименование округа)

оставлены на хранение до востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

Начальнику управления
внутренней и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района
(фамилия, инициалы)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального Закона от 2 мая 2006 г.
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федера-
ции» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____

(фамилия, имя, отчество заявителя)

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

- 1) _____
(дата, номер)
- 2) _____
(дата, номер)
- 3) _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л. в ____ экз.

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

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

от _____ № _____

ФИ.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)
(Ф.И.О.) (подпись)

Срок исполнения _____

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова

Приложение 7
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

**Почтовый адрес, справочные телефоны, факс,
адрес сайта в сети «Интернет»,
режим работы администрации Славянского городского поселения
Славянского района, структурных подразделений администрации
Славянского городского поселения Славянского района, общего отдела**

Почтовый адрес администрации Славянского городского поселения Славянского района:

353560, Краснодарский край, г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22.

Режим работы администрации Славянского городского поселения Славянского района и структурных подразделений администрации:

с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, в предпраздничные дни – с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общем отделе управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.

Телефоны: +7 (86146) 4-34-12

Телефон/факс для приема письменных обращений: +7 (86146) 4-37-30

Официальный сайт администрации Славянского городского поселения Славянского района (в том числе интернет-приемная): www.cityslav.ru.

Личный прием граждан в администрации Славянского городского поселения Славянского района проводится главой во второй и четвертый четверг месяца, заместителями главы, начальником управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами во второй четверг месяца с 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут путем предварительной записи по телефону или лично в общем отделе управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами.

**Структурные подразделения администрации
Славянского городского поселения Славянский район**

№ п/п	Наименование	Почтовый адрес	Номера телефонов (факсов)	Адрес электронной почты
1	Отдел финансов, экономики и торговли	г. Славянск-на-Кубани, ул. Ковтюха, 29	+7 (86146) 4-04-43 4-30-95	slav_fin@mail.ru
2	Отдел по управлению муниципальным имуще- ством	г. Славянск-на-Кубани, ул. Ковтюха, 29	+7 (86146) 4-16-72 4-13-89	oumi.sgpsr@mail.ru
3	Отдел организационно- кадровой работы управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с пра- воохранительными органами	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22	+7 (86146) 4-37-44	org-slav@yandex.ru
4	Общий отдел управле- ния внутренней и кад- ровой политики, соци- альной сферы, взаимо- действию с правоохра- нительными органами	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22	+7 (86146) 4-34-12	sgpsr@mail.ru control.sgpsr@yandex.ru
5	Отдел строительства, жилищно- коммунального хозяй- ства, транспорта и свя- зи	г. Славянск-на-Кубани, ул. Победы, 272	+7 (86146) 2-26-36 2-12-53	stoi.sgpsr@ yandex.ru
6	Отдел по работе с мо- лодежью, культуре, физической культуре и спорту управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодей- ствию с правоохрани- тельными органами	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 8	+7 (86146) 4-05-36	slav.molod@ mail.ru
7	Юридический отдел	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22	+7 (86146) 4-35-63	yur.otdel.sgpsr@ mail.ru

Прием граждан структурными подразделениями

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Место приема	Дни и время приема
1	Отдел финансов, экономики и торговли	г. Славянск-на-Кубани, ул. Ковтюха, 29	Понедельник, вторник, четверг с 08-00 ч. до 12-00 ч., с 13-00 ч. до 17-00 ч., предпраздничные дни до 15-00 ч.
2	Отдел по управлению муниципальным имуществом	г. Славянск-на-Кубани, ул. Ковтюха, 29	Понедельник, вторник, четверг, пятница с 08-00 ч. до 12-00 ч., с 13-00 ч. до 17-00 ч., предпраздничные дни до 15-00 ч.
3	Отдел организационно-кадровой работы управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22	Пятница, с 08-00 ч. до 12-00 ч., с 13-00 ч. до 17-00 ч., предпраздничные дни до 15-00 ч.
4	Общий отдел управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22	Понедельник-пятница, с 08-00 ч. до 12-00 ч., с 13-00 ч. до 16-00 ч., предпраздничные дни до 15-00 ч.
5	Отдел строительства, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи	г. Славянск-на-Кубани, ул. Победы, 272	Среда, с 15-00 ч. до 17-00 ч.
6	Отдел по работе с молодежью, культуре, физической культуре и спорту управления внутренней и кадровой политики, социальной сферы, взаимодействию с правоохранительными органами	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 8	Вторник, с 08-00 ч. до 12-00 ч., с 13-00 ч. до 17-00 ч., предпраздничные дни до 15-00 ч.

№ п/ п	Наименование структурного подразделения	Место приема	Дни и время приема
7	Юридический отдел	г. Славянск-на-Кубани, ул. Красная, 22	Среда, с 08-00 ч. до 12-00 ч., с 13-00 ч. до 17-00 ч., предпраздничные дни до 15-00 ч.

Начальник общего отдела
управления внутренней
и кадровой политики,
социальной сферы,
взаимодействию с
правоохранительными
органами администрации
Славянского городского
поселения Славянского района



Т.Ю. Молокова