



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КРЫМСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.03.2024

№ 644

город Крымск

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации муниципального
образования Крымский район**

В соответствии с Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 года № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Крымский район (прилагается).

2. Постановление администрации муниципального образования Крымский район от 31 мая 2019 года № 876 «О Порядке работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации муниципального образования Крымский район» признать утратившим силу.

3. Отделу по взаимодействию со СМИ администрации муниципального образования Крымский район (Безовчук) обнародовать настоящее постановление путем размещения на официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район www.krymsk-region.ru, зарегистрированном в качестве средства массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы муниципального образования Крымский район В.Н.Черника.

5. Постановление вступает в силу после официального обнародования.

Первый заместитель главы
муниципального образования
Крымский район



В.Н.Черник

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
муниципального образования

Крымский район

от 19.03.2014 № 644

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Крымский район

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в администрации муниципального образования Крымский район (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес администрации муниципального образования Крымский район, главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя и заместителей главы муниципального образования Крымский район.

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

2. Порядок работы с обращениями граждан в письменной форме

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме

2.1.1. Обращение в письменной форме в адрес главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя и его заместителей может быть направлено:

а) почтовым отправлением по адресу: 353380, г.Крымск, ул.Карла Либкнехта, 35;

б) передано лично в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Крымский район (далее - Отдел) непосредственно гражданином, его представителем по адресу: г.Крымск, ул.Карла Либкнехта, 35, в кабинет № 7 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 часов;

в) принято в ходе личных приемов главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя и заместителей главы муниципального образования Крымский район (далее – первый заместитель и заместители);

г) направлено в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район: <https://krymsk-region.ru/internet-priyomnaya/> или на адрес электронной почты: krymsk@mo.krasnodar.ru.

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Крымский район, а также обращения граждан, доставленные в администрацию муниципального образования Крымский район по почте и фельдъегерской связью, передаются для регистрации под роспись специалисту Отдела в день поступления.

2.1.3. Обращения в письменной форме в адрес первого заместителя и заместителей принимаются в приемных первого заместителя и заместителей и могут быть направлены почтовым отправлением по адресу: г.Крымск, ул.Карла Либкнехта, 35.

2.1.4. Специалист 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 оперативному дежурному администрации муниципального образования Крымский район.

2.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае несоответствия вложений указанным в письме фактическому составляются следующие акты:

а) об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя или заместителей главы (приложение № 1 к Инструкции);

б) о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью и простых при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение № 2 к Инструкции);

в) 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 № 3 к Инструкции).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их вручении заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в трех подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй направляется заявителю, а третий остается в Отделе. Рабочая группа для подписания соответствующего акта формируется из специалистов Отдела и специалистов администрации в составе трех человек.

2.1.6. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст: «обращения в письменной форме 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.

2.1.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в Отделе, а передаются для регистрации в отдел делопроизводства администрации муниципального образования Крымский район.

2.1.8. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом Отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.9. Обращения в письменной форме на имя главы муниципального образования Крымский район, доставленные в администрацию муниципального образования Крымский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистами Отдела, обращения в письменной форме на имя первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Крымский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистами приемных первого заместителя и заместителей. На копии обращения проставляется штамп-уведомление (при наличии) о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Крымский район с указанием даты поступления.

2.1.10. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в Единую межведомственную систему электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее – ЕМСЭД).

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя и заместителей на официальный электронный адрес, в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются специалистами отдела информатизации администрации муниципального образования Крымский район на электронную почту специалистам Отдела либо специалистам приемных

первого заместителя и заместителей в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции и которые вносят данное обращение в ЕМСЭД.

2.1.11. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в ЕМСЭД.

2.2. Регистрация обращений граждан в письменной форме

2.2.1. Обращения граждан в письменной форме, поступающие в администрацию муниципального образования Крымский район на имя главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя и заместителей, а также обращения граждан, поступающие из администрации Краснодарского края, органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов, федеральных органов, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.2. Специалист, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, фиксирует момент поступления обращений в письменной форме в ЕМСЭД в день 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 ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- количество листов в документе (обращение и приложения);
- путь поступления обращения (почта, электронная почта);
- наименование поселения проживания автора обращения;
- сопроводительный документ (при наличии);
- тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);
- телефон (при наличии);

- e-mail (при наличии) либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале;
- признак коллективного или анонимного обращения;
- 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;
- сведения о предыдущих обращениях автора (в связках документа);
- 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;
- скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая, разборчиво указанная фамилия, с припиской «и другие». В электронной учетной карточке 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 ОАО «Гигант», «жители улицы Союзной», «жильцы дома №...»).

2.2.7. 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, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.2.10. Устные сообщения, поступившие в Отдел по телефону (86131) 2-00-77, вносятся в журнал учета поступивших сообщений, в котором отражаются следующие данные: ФИО, адрес, телефон, содержание вопроса. Вышеуказанные устные сообщения оформляются в виде учетно-контрольных карточек и передаются в приемные первого заместителя и заместителей либо в администрации поселений Крымского района в соответствии с компетенцией для их обработки. На сообщения, носящие справочный или разъяснительный характер, специалистами Отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю, при этом регистрационная карточка не составляется. Срок рассмотрения устного сообщения не должен превышать 30 календарных дней.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан в письменной форме

2.3.1 Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Крымский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Крымский район.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.2 Уполномоченное должностное лицо (в администрации муниципального образования Крымский район – глава муниципального образования Крымский район, первый заместитель и заместители, в структурных подразделениях и иных учреждениях – начальники, руководители, директора) давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан и юридических лиц.

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

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

2.3.5 В случае, если администрацией муниципального образования Крымский район запрашивается информация о рассмотрении обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, направляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.3.6 Ответы на обращения граждан в письменной форме, в которых указаны конкретные сроки их разрешения, ставятся на Контроль Полного Исполнения (КПИ). По итогам разрешения, в указанные исполнителем сроки, направляется дополнительный ответ.

2.4. Направление обращений граждан в письменной форме на рассмотрение

2.4.1. Специалисты Отдела, осуществляя работу с обращениями в письменной форме, в день регистрации обращения вносят предложения о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Крымский район для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Крымский район определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

2.4.2. Решение о направлении обращения в письменной форме на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания

по компетенции поднимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие в электронную приемную, регистрируются, передаются для ознакомления, ответ на данное обращение не направляется. Обращения рекламного или благотворительного характера, поступившие почтой, не регистрируются, а передаются для ознакомления в службы, в компетенции которых находятся предложения.

2.4.4. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Крымский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же день граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.5. В случае перенаправления обращения на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного обращения в письменной форме, 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.

2.4.6. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию муниципального образования Крымский район 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 Крымскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и Губернатору Краснодарского края.

2.4.7. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Крымский район для рассмотрения и подготовки ответов направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения прав заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью первого заместителя или заместителя, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей направляются в структурные подразделения, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Крымский район, предварительно направляются в юридический отдел администрации муниципального образования для согласования. Ответ направляется за подписью первого заместителя или заместителя, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.12. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в отдел по взаимодействию с правоохранительными органами, казачеством и военным вопросам администрации муниципального образования Крымский район для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке. Ответ направляется за подписью заместителя, курирующего направление данной сферы деятельности.

2.4.13. В случае, если обращения в письменной форме, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу из администрации муниципального образования Крымский район были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, 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 в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.14. Обращения с поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных ЕМСЭД и направляются на рассмотрение в приемные первого заместителя и заместителей, в администрации Крымского городского и сельских поселений Крымского района.

2.4.15. Ответы и уведомления авторам обращений направляются путем пересылки АО «Почта России» простыми отправлениями с внесением в реестр почтовых отправлений специалистами, которым было по компетенции поручено рассмотрение.

2.4.16. Ответы и уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, подтверждения об отправке передаются в Отдел для приобщения к результатам рассмотрения обращения.

2.5. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме

2.5.1. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Крымский район 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.

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 образование 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 другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов,

содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае, если к тексту обращения в письменной форме заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте обращения в письменной форме.

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

Обращения в письменной форме 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. Обращения в письменной форме с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем и заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю направляется информация по вопросу, указанному им в обращении и даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования, его первым заместителем и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистами Отдела направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования, его первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Обращения в письменной форме 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 обращений в письменной форме, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданам, направившим обращения, в течение 7 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.

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 обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования, первый заместитель или заместители 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 одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью первого заместителя или заместителя, курирующего данный вопрос.

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 муниципального образования Крымский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистами Отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалисты 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. Заявление о прекращении рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 5 статьи 5 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежит обязательной регистрации без установления срока контроля.

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

2.6. Ответы на обращения граждан в письменной форме

2.6.1. Ответ на обращение в письменной форме должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на обращение в письменной форме 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 заявителю на обращение в письменной форме должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дата 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 обращение в письменной форме, 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 муниципального образования Крымский район в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме в администрацию муниципального образования Крымский район.

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 официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район в 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 могут быть подписаны главой муниципального образования Крымский район, его первым заместителем и заместителями.

2.6.10. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, 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 о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Крымский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации и подписывается главой администрации муниципального образования Крымский район, либо уполномоченным им на подписание первым заместителем и заместителями.

Ответственный исполнитель обращения, поступившего со сроком исполнения 30 календарных дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе администрации муниципального образования Крымский район за 10 дней до наступления контрольного срока.

Ответственный исполнитель обращения, поступившего со сроком исполнения 15 дней, обязан обеспечить поступление проекта ответа на подпись главе администрации муниципального образования Крымский район за 7 дней до наступления контрольного срока.

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 либо информационная справка в администрацию Краснодарского края. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю либо информационная справка в администрацию Краснодарского края направляется каждым исполнителем в части компетенции.

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

2.6.12. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти, ответственным исполнителем, специалистом структурного подразделения, руководителем структурного подразделения, первым заместителем или заместителями главы, в должностные обязанности которого входит контроль по работе с обращениями граждан и юридических лиц, 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 предоставленных 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;

- проверка на наличие орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

2.6.13. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистами Отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то начальником Отдела выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.14. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой администрации муниципального образования Крымский район, его первым заместителем и заместителями либо начальником Отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

2.6.15. Проекты ответов за подписью главы муниципального образования Крымский район предварительно направляются в юридический отдел администрации муниципального образования Крымский район для согласования.

3. Порядок организации личного приема граждан

3.1. Организация приема граждан в Отделе

3.1.1. Прием граждан в Отделе осуществляется по адресу: г.Крымск, ул.Карла Либкнехта, 35 ежедневно, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район в сети Интернет.

3.1.2. Прием граждан в Отделе ведут специалисты.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места специалистов Отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Специалист Отдела, осуществляющий прием граждан в Отделе, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения с его фамилией, именем, отчеством (при наличии) и должностью.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан в Отделе оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования.

3.1.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Время приема гражданина не должно превышать 30 минут.

3.1.7. При приеме в Отделе гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Содержание обращения заносится в журнал учета приема граждан.

3.1.9. Специалист Отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Крымский район.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации муниципального образования Крымский район, специалист Отдела рекомендует гражданам в какое структурное подразделение, администрацию Крымского городского или сельского поселения Крымского района, в муниципальное или бюджетное унитарное предприятие и в каком порядке ему следует обратиться, а также орган исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ) согласно предоставленного администрацией Краснодарского края графика.

В случае, если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.10. В случае, если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории города Крымска и Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.11. В ходе приема гражданин вправе оставить обращение в письменной форме на имя главы муниципального образования Крымский район или его заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.12. Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в сети Интернет в ходе личного приема специалистами Отдела возможно только с согласия проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио - и видеозапись, прямую трансляцию в сети Интернет без согласия специалиста Отдела.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Крымский район и его заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой муниципального образования Крымский район, список граждан на личный прием к главе муниципального образования Крымский район, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой, его первым заместителем и заместителями.

3.2.3. Список граждан на прием к первому заместителю и заместителям передается специалистом Отдела на согласование в приемные первого заместителя и заместителей. Специалисты приемных с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу либо поступившего телефонного звонка от гражданина в Отдел.

Гражданин в обращении в письменной форме (телефонном звонке) с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которого 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 указывает номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

Основаниями записи на прием к главе муниципального образования Крымский район являются вопросы полномочий главы, несогласие заявителя с результатами рассмотрения его вопроса (вопросов) первым заместителем и заместителями либо обжалование их действий (бездействия).

Запись на личный прием к первому заместителю и заместителям производится исходя из содержания обращения и подведомственности поставленных вопросов.

Запись на повторный прием к главе муниципального образования Крымский район, первому заместителю и заместителям осуществляется не ранее истечения установленного федеральными конституционными законами, Федеральным законом № 59-ФЗ, иными федеральными законами срока рассмотрения предыдущего обращения.

3.2.5. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Крымский район, находится в компетенции администрации муниципального образования Крымский район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений либо в администрации Крымского городского и сельских поселений, гражданину рекомендуется обратиться письменно или посетить прием руководителя структурного подразделения, в чьи полномочия входит вопрос, поднимаемый заявителем.

3.2.6. Ответ заявителю направляется за подписью должностного лица, которому дано поручение о рассмотрении. Таким образом, ответ заявителю может быть подписан первым заместителем главы или заместителями, главой Крымского городского или сельских поселений либо руководителем структурного подразделения.

3.2.7. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем и 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;
- не предоставлена доверенность на представление интересов иного физического лица, в интересах которого гражданин обращается или не предоставлена доверенность на представление интересов от юридического лица;
- заявителю направлен ответ по интересующему его вопросу исчерпывающий с рекомендацией при несогласии обжаловать его в судебном порядке;
- если гражданин отказывается изложить содержание вопроса в заявлении.

3.2.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.9. Личный прием главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем и заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.10. Личный прием главы муниципального образования Крымский район, первым заместителем и заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.11. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем и заместителями с участием руководителей структурных подразделений и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.12. Время приема одного заявителя не должно превышать 20 минут.

3.2.13. В ходе подготовки приема граждан главой муниципального образования Крымский район, специалисты Отдела производят сбор информации от ответственных исполнителей за подписью первого заместителя и заместителей по вопросам, указанным заявителем (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи). Ответственность за своевременность, полноту и актуальность предоставляемой информации возлагается на ответственных должностных лиц (начальников отделов, управлений, первого заместителя и заместителей).

3.2.14. Карточки личного приема главой муниципального образования Крымский район оформляются специалистами Отдела приема граждан в день проведения приема (приложение № 4 к Инструкции), при приеме первым заместителем и заместителями – специалистом приемной первого заместителя и заместителей.

Карточки с выездного личного приема и встреч с жителями оформляются начальником Отдела и передаются на регистрацию в Отдел.

3.2.15. По окончании личного приема глава муниципального образования Крымский район, первый заместитель или 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.

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

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

3.2.18. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.19. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки

и гражданин согласен с предоставлением 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.

3.2.20. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Крымский район, на следующий день после регистрации направляются ответственным должностным лицам, которым даны поручения по рассмотрению.

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

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

3.2.22. Проведение гражданами фотосъемки, аудио - и видеозаписи, прямой трансляции в сети Интернет в ходе личного приема главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем или заместителями возможно только с согласия должностного лица, проводящего прием. Личный прием не проводится, а начатый прекращается в случаях, если гражданин осуществляет фотосъемку, аудио - и видеозапись, прямую трансляцию в сети Интернет без согласия должностного лица, проводящего прием.

4. Порядок ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан

4.1. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.2. Для ознакомления гражданин обращается с заявлением, в котором он просит дать ему возможность ознакомиться с материалами и документами по обращению (или обращениям) с указанием даты его подачи.

4.3. Заявление об ознакомлении подлежит регистрации.

4.4. Ответственные специалисты, которым поручено ознакомление, в течение 10 рабочих дней направляют заявителю письменный ответ – приглашение.

4.5. Заявитель имеет право ознакомиться с материалами. Копии служебной переписки, запросов заявителю не предоставляются, в том числе не допускается снятие их копий его техническими средствами.

4.6. После ознакомления заявитель расписывается об ознакомлении в Акте (приложение № 5 к Инструкции), который приобщается к делу его переписки. В случае отказа заявителя в подписании Акта, в нем делается отметка об отказе.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Крымский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Крымский район, осуществляется Отделом, а первого заместителя и заместителей главы – специалистами приемных первого заместителя и заместителей.

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

5.3. В структурных подразделениях контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя и специалиста по контролю.

5.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой муниципального образования Крымский район, первым заместителем, заместителями, начальником Отдела.

5.5. На контроль ставятся все обращения, подлежащие рассмотрению и направлению ответа заявителю.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью ЕМСЭД.

5.8. 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.

5.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

– постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в ЕМСЭД;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

5.10. В случае выявления допущения нарушений сроков рассмотрения и несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя или заместителей, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, начальником Отдела принимается решение о возврате для устранения выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также может быть внесено предложение о рассмотрении вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.11. В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя или заместителей в течение 7 дней со дня поступления ответа в Отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы муниципального образования Крымский район, первого заместителя и заместителей, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Крымский район, которому поручено рассмотрение обращения.

5.13. 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.

5.14. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Крымский район 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты Отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Крымский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Крымский район; об адресе официального сайта администрации муниципального образования Крымский район в сети Интернет; о порядке получения заявителем

информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Крымский район:

Почтовый адрес: 353380, Краснодарский край, г.Крымск, ул.Карла Либкнехта, 35.

Прием граждан в Отделе (г.Крымск, ул.Карла Либкнехта, 35) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 часов.

Телефоны Отдела: +7(86131) 2-35-60, +7 (86131) 2-00-77.

Официальный сайт администрации муниципального образования Крымский район в сети Интернет: <https://krumsk-region.ru>.

6.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Крымский район осуществляется при:

– непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

– размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район.

На входе в Отдел в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах специалист 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 специалист Отдела называет наименование Отдела, свою фамилию, имя, отчество (при наличии), замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде Отдела 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, адреса электронной почты; графики приема граждан должностными лицами и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем

граждан, проживающих на территории муниципального образования Крымский район, получение объективной информации о деятельности по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Специалисты Отдела ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» сети Интернет, статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным).

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации



Е.В.Забара

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц

АКТ № _____

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

от «___» _____ 20__ г.

Рабочая группа в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
в администрацию муниципального образования Крымский район

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

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

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации



Е.В.Забара

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц
в администрации муниципального
образования Крымский район

АКТ № _____

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

от «___» _____ 20__ г.

Рабочая группа в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____
в администрацию муниципального образования Крымский район

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации



Е.В.Забара

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц
в администрации муниципального
образования Крымский район

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Рабочая группа в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____ В
администрацию муниципального образования Крымский район

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
физического или юридического лица _____,
проживающего (расположенного) по адресу: _____

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

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

Возвращены: _____
(номер заказного почтового отправления)

Оставлены на хранение до востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации



Е.В.Забара

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
Крымский район

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.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 отдела по работе
с обращениями граждан
администрации



Е.В.Забара

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в администрации
муниципального образования
Крымский район

АКТ

об ознакомлении заявителя с документами и материалами, касающимися
рассмотрения обращения

от « ___ » _____ 20 ___ г.

Настоящим актом удостоверяем, что в присутствии специалистов отдела
по работе с обращениями администрации муниципального образования
Крымский район заявитель _____

(указать Ф.И.О. полностью)

ознакомлен с перепиской, касающейся рассмотрения его письменного
обращения или обращения на личном приеме, поступившего _____
_____, зарегистрированного от _____ № _____
(указать дату) (указать дату и номер регистрации)

Специалисты Отдела:

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Заявитель:

Подпись

расшифровка Ф.И.О.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
администрации



Е.В.Забара