ПРИЛОЖЕНИЕ

к решению Совета

муниципального образования

Тихорецкий район

от 26 сентября 2019 года № 102

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в Совете муниципального образования Тихорецкий район

1.Общие положения

1.1.Порядок работы с обращениями граждан в Совете муниципального образования Тихорецкий район (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия Совета муниципального образования Тихорецкий район (далее - Совет) и управления по обеспечению деятельности Совета муниципального образования Тихорецкий район (далее - управление Совета) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2.Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в Совете обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.Порядок работы с письменными обращениями

2.1.Общие требования к оформлению обращений.

2.1.1.Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2.В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона обращение, поступившее в Совет или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.3.В соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1.Обращение может быть доставлено в Совет непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Совета <http://тихсовет.рф/>.

2.2.2.Обращения, поступающие в Совет по почте, принимаются специалистом управления Совета в день поступления.

2.2.3.Специалист управления Совета принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику управления Совета, начальник управления Совета – председателю Совета, в его отсутствие - заместителю председателя Совета и по его поручению сообщает в Отдел МВД России по Тихорецкому району.

2.2.4.Специалистом управления Совета, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии документов, указанных в письменном обращении в качестве приложения, или их недостаче составляется акт (приложения № 1, 2, 3 к настоящему Порядку). Также составляется акт на обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

2.2.7.Обращение, доставленное в Совет непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, не содержащее фамилии гражданина или почтового адреса, возвращается гражданину или его представителю для внесения недостающих сведений.

2.3.Регистрация обращений.

2.3.1.Поступившие в Совет письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются специалистом управления Совета в течение трех календарных дней с даты их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции с указанием даты поступления и регистрационного номера (приложение № 4 к настоящему Порядку).

2.3.2.Регистрация обращений осуществляется в пределах срока полномочий Совета очередного созыва. Информация о персональных данных граждан, направивших письменные обращения, обращения в электронном виде хранятся и обрабатываются с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.3.В журнал регистрации обращений граждан в Совет вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

телефон (при наличии);

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

признак обращения (первичное, повторное, неоднократное);

количество листов с приложениями;

проект резолюции и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение.

2.3.4.При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в журнал регистрации обращений граждан вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, указанная на конверте. В журнале проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которой они поступили («коллектив ООО «Пламя», «коллектив МБОУ СОШ № 33»).

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

2.3.6.Если гражданин не указал своей фамилии, то в журнал регистрации обращений граждан вносится запись «Без подписи».

2.3.7.Оригиналы обращений с регистрационным штампом Совета гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

2.4.Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1.Обращения, поступившие в Совет в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

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

2.4.3.Запрошенные Уполномоченным по правам человека материалы, документы, объяснения или иная информация, связанная с рассмотрением обращений граждан, должны быть направлены ему не позднее чем в 15-дневный срок с момента получения запроса. При необходимости указанный срок может быть продлен председателем Совета, его заместителем по согласованию с Уполномоченным по правам человека.

2.4.4.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, председатель Совета, заместитель председателя Совета, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем управление Совета уведомляет гражданина, направившего обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения председателю Совета, заместителю председателя Совета, управлением Совета представляется служебная записка с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.5.Управление Совета по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.4.6.Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному в Совет обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.4.8.Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4.9.Управление Совета в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Советом запрашиваются результаты рассмотрения, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5.Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1.Специалист управления Совета в день регистрации обращения представляет его на резолюцию председателю Совета или его заместителю для принятия решения о порядке рассмотрения обращения или направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

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

2.5.3.При рассмотрении обращения председатель Совета, заместитель председателя Совета, определяет исполнителей по обращению. После получения резолюции председателя Совета, заместителя председателя Совета, обращение передается специалистом управления Совета исполнителю.

2.5.4.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета, направляется в течение 7 дней со дня регистрации 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.5.5.Уведомления по обращениям, поступившим в форме электронного документа, направляются специалистом управления Совета на электронный адрес, указанный в обращении.

2.5.6.Письменное обращение, возвращенное в управление Совета как направленное не по компетенции, осуществляет повторную организацию работы с ним в соответствии с подпунктом 2.5.1 Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя управление Совета.

2.5.7.В поручении председателя Совета, заместителя председателя Совета указывается: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, текст поручения, предписывающий действия, порядок исполнения. Поручение подписывается председателем Совета, заместителем председателя Совета и может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок исполнения поручения.

В управлении Совета исполнители определяются начальником управления Совета.

2.5.8.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6.Рассмотрение обращений.

2.6.1.Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

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

2.6.3.Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный пометкой «свод» или указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается ответ гражданину, при необходимости - информация о результатах рассмотрения обращения. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.4.При рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения, организуются встречи с гражданином, создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием гражданина, с использованием средств фото- и видеофиксации).

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

2.6.6.Обращения с просьбами о личном приеме председателем Совета, заместителем председателя Совета рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых гражданином проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Гражданин уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан председателем Совета, заместителем председателя Совета. Если в обращении не указана проблема, то гражданину направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан председателем Совета, заместителем председателя Совета, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.6.8.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 настоящим Порядком.

2.6.9.В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.6.10.В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.11.В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона Совет при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.12.В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.6.13.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 председатель Совета, заместитель председателя Совета на основании служебной записки управления Совета (приложение № 5 к настоящему Порядку), рассматривающего обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Совет или одному и тому же должностному лицу Совета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с частью 5.1 статьи 11 Федерального закона в случае поступления в Совет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7.Ответы на обращения.

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

2.7.2.Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, с исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав граждан, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

2.7.4.Ответ на коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5.Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину сопроводительным письмом.

2.7.6.Ответы гражданам, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации по контрольному обращению (с документами и материалами), необходимыми для рассмотрения обращения, подписываются председателем Совета или по его поручению заместителем председателя Совета.

2.7.7.Проект ответа на обращение предоставляется в управление Совета.

2.7.8.При ознакомлении с проектом ответа на обращение специалистом управления Совета осуществляется:

проверка соблюдения сроков и полноты рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка проекта ответа на обращение и документов (материалов), необходимых для рассмотрения обращения;

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

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

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

проверка наличия ссылок на нормативные правовые акты.

2.7.9.По результатам проверки проекта ответа на обращение и предоставленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка всесторонности, объективности, своевременности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений.

2.7.10.Обращение и проект ответа возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения председателем Совета, заместителем председателя Совета, начальником управления Совета, если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпунктах 2.7.8, 2.7.9 пункта 2.7 настоящего раздела.

2.7.11.В соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Совет в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Совет в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Совет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.12.Срок регистрации и отправки ответа гражданину не может превышать 1 рабочего дня со дня его подписания.

3.Порядок работы с обращениями, поступившими в ходе личного приема

3.1.Организация личного приема граждан в Совете.

3.1.1.Организация личного приема граждан в Совете осуществляется управлением Совета.

3.1.2.Помещения, выделенные для приема граждан, оборудуются в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации, от 30 мая 2003 года № 107 и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3.Места ожидания обращающихся на личный прием оборудуются стульями, столами. Граждане обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

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

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

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

3.1.7.В соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.8.На основании части 2 статьи 13 Федерального закона при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9.В соответствии с частью 4 статьи 13 Федерального закона письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.10.Специалистом управления Совета содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.1.11.По вопросу личного приема граждан председателем Совета, заместителем председателя, специалисты управления Совета предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.1.12.Если в ходе разговора с заявителем по телефону специалист управления Совета установит, что устного обращения не достаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается направить в Совет письменное обращение.

3.2.Личный прием граждан специалистами управления Совета осуществляется ежедневно с понедельника по четверг, с 9.00 часов до 13.00 часов и с 13.50 часов до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 часов до 13.00 часов и с 13.30 часов до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.3.Организация и проведение личных приемов граждан председателем Совета, заместителем председателя Совета, депутатами Совета.

3.3.1.Личный прием граждан осуществляется председателем Совета, заместителем председателя Совета, депутатами Совета, замещающими муниципальные должности на постоянной основе, в соответствии с графиком (приложение № 7 к настоящему Порядку), который размещается на информационном стенде в Совете, на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и публикуется в средствах массовой информации.

3.3.2.В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, председателем Совета, заместителем председателя Совета с согласия гражданина ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.3.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.3.4.На основании части 6 статьи 13 Федерального закона в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрение обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1.Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя председателя Совета, заместителя председателя Совета осуществляется специалистом управления Совета.

4.3.Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

4.4.Решение о постановке обращения на контроль в Совете принимается председателем Совета, заместителем председателя Совета.

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

4.6.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Совете, осуществляется специалистами управления Совета.

4.7.Обращения, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, ставятся на контроль по поручению председателя Совета, заместителя председателя Совета.

4.8.Если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного времени, обращение остается на контроле.

4.9.Начальник и специалисты управления Совета несут установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

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

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

4.12.Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб граждан на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления в ходе текущего контроля.

4.13.Проект решения о проведении внеплановой проверки подготавливается начальником управления Совета на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан в форме распоряжения и представляется председателю Совета, заместителю председателя Совета для принятия решения.

4.14.В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием гражданина либо в устной беседе с гражданином по телефону.

4.15.В случае установления в результате проверки недостоверности содержащейся в ответе информации обращение направляется на повторное рассмотрение поручением председателя Совета, заместителем председателя Совета. В поручении указывается порядок повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием гражданина (граждан).

4.16.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.

4.17.Граждане вправе направить в Совет предложения по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы о нарушениях должностными лицами Совета настоящего Порядка.

4.18.За неисполнение, ненадлежащее исполнение законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

5.1.Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Совета, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование граждан:

о местонахождении и графике работы Совета;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта Совета, адресе электронной почты;

о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

5.2.Местонахождение Совета:

почтовый адрес: 352120, г. Тихорецк, ул. Меньшикова, д. 84

Режим работы: с 9:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 18:00 часов; в пятницу с 9:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 17:00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон Совета для приема устных обращений: 8 (86196) 7-20-77.

Адрес электронной почты Совета: tihoretsksovet@rambler.ru.

Официальный сайт Совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://тихсовет.рф/> (далее - официальный сайт Совета, сеть «Интернет»).

5.3.Информирование граждан в Совете осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в управление Совета ;

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Совете, в том числе с использованием телефонной связи и информационных систем; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Совета, графиков приема граждан должностными лицами Совета на официальном сайте Совета в сети «Интернет», на информационном стенде Совета.

В Совете, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме Совета.

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

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

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

6.Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

6.1.Обращения, поступившие в Совет, для организации работы по их рассмотрению хранятся в управлении Совета.

6.2.На хранение материалы рассмотрения обращений исполнителями передаются в управление Совета.

6.3.Рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

письменное обращение (карточка личного приема), приложения (при наличии);

запросы, необходимые для рассмотрения обращения, и ответы на них:

материалы проверки по обращению (в случае её проведения);

информация о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа гражданину, информация о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

акты по рассмотрению обращения (при наличии);

фотоматериалы (при наличии).

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

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

Начальник управления

по обеспечению деятельности

Совета муниципального образования

Тихорецкий район В.В. Никифорова