**ПРОЕКТ**



**АДМИНИСТРАЦИЯ КИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КРЫМСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_.\_\_.2024г. № \_\_\_

село Киевское

# Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

В соответствии с [Федеральными законами](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», [Законом](https://municipal.garant.ru/document/redirect/23941270/0) Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 3 февраля 2022 г. № 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 (приложение).

2. Главному специалисту администрации Киевского сельского поселения Крымского района З.А.Гавриловой официально обнародовать настоящее постановление путем официального опубликования на официальном сайте администрации муниципального образования Крымский район www.krymskregion.ru, зарегистрированном в качестве средства массовой информации.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района Б.С.Шатун

Приложение № 1

к постановлению администрации

Киевского сельского поселения

Крымского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с 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 (далее - граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), поступивших в адрес администрации Киевского сельского поселения Крымского района, главы Киевского сельского поселения Крымского района (далее соответственно - обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных [Федеральным законом](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу Крымский район село Киевское улица Красная, дом 117-б;

передано лично в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района непосредственно гражданином, его представителям;

принято в ходе личных приёмов главы Киевского сельского поселения Крымского района;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

направлено на официальный адрес электронной почты (rieskoe\_ru@mail.ru) в формате электронного документа;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» http://kievskoesp.ru, который является официальным сайтом администрации Киевского сельского поселения Крымского района, в разделе «Интернет-приемная»(https://ias.vlast.info/interface).

2.1.3. Письменное обращение на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района, поступившие из подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района передаются под роспись специалисту ответственному (далее - ответственный специалист) за работу с обращениями граждан в день поступления.

2.1.4. Ответственный специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличии масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нём непосредственному руководителю.

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

об установлении письменных вложений заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района (приложение 1);

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

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

о вложении оригиналов в документах в заказных письмах с уведомлением и в письмах с особой ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). А также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передачи для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается у ответственного специалиста. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из числа работников администрации Киевского сельского поселения Крымского района в составе трех человек.

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

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

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

2.1.7. 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 регистрируются ответственным специалистом.

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

2.1.9. Письменные обращения на имя Киевского сельского поселения Крымского района, доставленные в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются ответственным специалистом администрации Киевского сельского поселения Крымского района. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района с указанием даты поступления, и подписи ответственного специалиста, ведущего прием.

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 (далее - ЕМСЭД).

В случае направления обращения в адрес главы Киевского сельского поселения Крымского района на официальный электронный адрес администрации Киевского сельского поселения Крымского района в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются ответственному специалисту, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и вносятся 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 письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района, на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района, регистрируются ответственным специалистом.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района письменные обращения граждан на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в ЕМСЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Муниципальный служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в управлении, фиксирует момент поступления письменных обращений в ЕМСЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в ЕМСЭД автоматически.

2.2.4. 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.

2.2.5. 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).

2.2.6. В электронную регистрационную карточку ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения; источник поступления;

статус 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);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

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

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

количество листов с приложениями (если имеются);

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с пометкой «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 «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной регистрационной карточке в примечании указываются фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронной регистрационной карточке ставится отметка «Анонимное».

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации Киевского сельского поселения Крымского района заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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 пункте 2.5.12 настоящей инструкции.

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

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

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

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

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

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Ответственный специалист, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Киевского сельского поселения Крымского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Киевского сельского поселения Крымского района определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Киевского сельского поселения Крымского района.

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

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации Киевского сельского поселения Крымского района, ее подведомственных учреждений, должностных лиц, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением.

2.4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Киевского сельского поселения Крымского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района 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 Крымскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы Киевского сельского поселения Крымского района с сопроводительным документом государственных органов по его поручению направляется в отдел МВД России Крымскому району.

2.4.8. 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](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/1104) Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.9. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Киевского сельского поселения Крымского района.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/806) 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 суд.

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, жалоба может быть направлена руководителю подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, руководителя подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района края (за исключением руководителей подведомственного учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, которые находятся в непосредственном подчинении главы Киевского сельского поселения Крымского района), ответ на жалобу направляется за подписью главы Киевского сельского поселения Крымского района.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) руководителей подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района направляются для рассмотрения и проведения проверки главе Киевского сельского поселения Крымского района.

2.4.12. Жалобы, адресованные главе Киевского сельского поселения Крымского района, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности Киевского сельского поселения Крымского района, назначение на которые осуществляет глава Киевского сельского поселения Крымского района; замещающими отдельные должности на основании трудового законодательства в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края; а также организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией муниципального образования Успенский район направляются главе Киевского сельского поселения Крымского района.

2.4.13. Жалобы на решения руководителей подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации направляются главе Киевского сельского поселения Крымского района и рассматриваются в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 года № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра».

2.4.14. В случае обжалования решений и действий (бездействия) администрации Киевского сельского поселения Крымского района, а также руководителей подведомственных учреждений обращение направляется в соответствующее подведомственное учреждение администрации Киевского сельского поселения Крымского района Киевского сельского поселения Крымского района, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных полномочий, а также контроля (надзора) за деятельностью администрации сельского поселения Крымского района и должностных лиц в рамках [статьи 77](https://municipal.garant.ru/document/redirect/186367/77) Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и органы государственного контроля (надзора). В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, копия обращения направляется ответственному специалисту для необходимых разъяснений.

2.4.15. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его ответственному специалисту с мотивированной служебной запиской на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя ответственного специалиста.

2.4.16. Письменное обращение, возвращенное ответственному специалисту, как направленное не по компетенции, для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения ответственным специалистом.

2.4.17. Уведомления авторам обращения передаются для отправки ответственному специалисту администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

2.4.18. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием ЕМСЭД бланках с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).

2.4.19. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных ЕМСЭД.

2.4.20. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района, направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, ответственным специалистом.

2.4.21. Ответственным специалистом обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в подведомственные учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В администрации Киевского сельского поселения Крымского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой Киевского сельского поселения Крымского района. Поручение главы должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Киевского сельского поселения Крымского района рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем направляются соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Киевского сельского поселения Крымского района. Если в обращении не указана проблема, то заявителю ответственным специалистом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Киевского сельского поселения Крымского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/1004) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Киевского сельского поселения Крымского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Киевского сельского поселения Крымского района.

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

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

2.5.14. При поступлении в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения ответственным специалистом сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.15. При поступлении в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, ответственный специалист информирует 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.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

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

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

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

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

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Киевского сельского поселения Крымского района.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде на адрес электронной почты (при наличии) или почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания 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 Киевского сельского поселения Крымского района, готовится ответственным специалистом администрации Киевского сельского поселения Крымского района и подписывается главой Киевского сельского поселения Крымского района.

2.6.12. Информация на запросы администрации Краснодарского края, подготовленная специалистами администрации Киевского сельского поселения Крымского района, главой Киевского сельского поселения Крымского района.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Киевского сельского поселения Крымского района, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными регламентами входит подписание служебных документов.

В случае если ответы готовятся от имени главы Киевского сельского поселения Крымского района, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает глава Киевского сельского поселения Крымского района.

2.6.14. Ответы заявителям передаются для отправки в ответственному специалисту администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.16. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения глава Киевского сельского поселения Крымского района списывает материалы «в дело». В противном случае глава Киевского сельского поселения Крымского района принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

2.6.17. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

В случае если дается промежуточный ответ, то заявителю и автору поручения о рассмотрении обращения представляются итоговые ответы после рассмотрения обращения (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

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

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов ответственным специалистом, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения.

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

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

2.6.21. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Киевского сельского поселения Крымского района по предложениям ответственного специалиста, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации

3.1.1. Прием граждан в администрации Киевского сельского поселения Крымского района осуществляется по адресу: село Киевского улица Красная, дом 117-б еженедельно по понедельникам и четвергам с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. кроме выходных и праздничных дней.

Информация о месте приема граждан администрации Киевского сельского поселения Крымского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

3.1.2. Прием граждан в администрации Киевского сельского поселения Крымского района осуществляет глава Киевского сельского поселения Крымского района.

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](https://municipal.garant.ru/document/redirect/10164504/0) от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

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

3.1.6. Места ожидания личного приема граждан в администрации Киевского сельского поселения Крымского района оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации Киевского сельского поселения Крымского района осуществляет ответственный специалист администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

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

3.1.9. При приеме гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Киевского сельского поселения Крымского района и направляется исполнителю.

3.1.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации обращений по личному приему.

3.1.12. Содержание обращения в ходе личного приема заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Личный прием» ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации; регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

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

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.13. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со [статьей 7](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/7) Федерального закона № 59-ФЗ. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации.

3.1.14. 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.

3.1.15. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Киевского сельского поселения Крымского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Киевского сельского поселения Крымского района, ему предоставляется информация об участнике (-ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который (-ые) может (-ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с [Федеральным законом](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12191964/0) от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и [законом](https://municipal.garant.ru/document/redirect/36941830/0) Краснодарского края от 23 апреля 2013 г. № 2697-КЗ «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.

3.1.16. В ходе приема заявитель вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/0) № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.17. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в администрации Киевского сельского поселения Крымского района возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации Киевского сельского поселения Крымского района, а также ответственного специалиста, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.18. Руководители подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

3.2. Организация личных приемов граждан

главой Киевского сельского поселения Крымского района

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Киевского сельского поселения Крымского района согласно утвержденному графику.

3.2.2. Подготовка личных приемов граждан главы Киевского сельского поселения Крымского района осуществляется по результатам рассмотрения письменного, телефонного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

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

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

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Киевского сельского поселения Крымского района, находится в компетенции администрации Киевского сельского поселения Крымского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района, главой Киевского сельского поселения Крымского района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.5. Личный прием главой Киевского сельского поселения Крымского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.6. Личный прием главой Киевского сельского поселения Крымского района проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.7. Для иностранных граждан личный прием организуется в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 25 декабря 2017 г. № 1043 «О защите государственной тайны при проведении приема иностранных граждан (делегаций) в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края и при выезде за границу лиц, замещающих государственные должности Краснодарского края в администрации Краснодарского края, государственных гражданских служащих Краснодарского края, работников организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, глав муниципальных образований Краснодарского края и работников организаций, расположенных на территории Краснодарского края, осведомленных в сведениях, составляющих государственную тайну».

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется главой Киевского сельского поселения Крымского района с участием руководителей подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Ответственный специалист организует прием главы Киевского сельского поселения Крымского района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.10. Ответственным специалистом на личный прием к главе Киевского сельского поселения Крымского района на каждого оформляется карточка личного приема заявителя в день проведения приема (приложение 6).

3.2.11. По окончании личного приема глава Киевского сельского поселения Крымского района доводит 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.

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

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

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы Киевского сельского поселения Крымского района, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» ЕМСЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) ответственным специалистом в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района, на следующий день после регистрации направляются на официальные электронные адреса соответствующих подведомственным учреждениям администрации Киевского сельского поселения Крымского района с использованием ЕМСЭД.

Гражданин уведомляется ответственным специалистом о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях у ответственного специалиста в управлении в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.18. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.19. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.2.20. Глава Киевского сельского поселения Крымского района проводит выездные приемы граждан на территории сельского поселения в соответствии с графиком, который утверждается ежегодно.

3.2.21. Порядок организации выездных приемов аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации сельского поселения.

3.2.22. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

3.2.23. Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района.

3.2.24. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездных приемов», контролируется ответственным специалистом администрации.

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

4. Порядок работы с сообщениями граждан, поступившими на телефон «Горячей линии» администрации Киевского сельского поселения Крымского района

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района, не относящимися к обращениям граждан, указанным в [статье 4](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/4) Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Телефон «Горячей линии» обеспечивает возможность устного обращения гражданина по единому телефонному номеру администрации Киевского сельского поселения Крымского района +7 (86131) 6-03-49, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района по компетенции управления через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Киевского сельского поселения Крымского района и служебным распорядком.

4.4. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется ответственным специалистом администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

4.5. Работа с запросами, поступающими по компетенции в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», осуществляется ответственным специалистом в рамках компетенции.

4.6. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога ответственного специалиста с заявителем.

4.7. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.8. При обращении в администрацию, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.9. Ответственный специалист, осуществляющий прием звонков:

4.8.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.8.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.8.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой Киевского сельского поселения Крымского района.

4.8.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в подведомственные учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

На аудиосообщение, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов прокуратуры, судебных, правоохранительных и иных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение о порядке обращения в указанные органы и организации, проект поручения по рассмотрению аудиосообщения не готовится.

4.10. Ответственным специалистом в соответствующем электронном журнале в ЕМСЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.11. Поручения по рассмотрению аудиосообщений в подведомственные учреждения администрации Киевского сельского поселения Крымского района с использованием ЕМСЭД.

4.12. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, ответственным специалистом самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.13. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.14. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.15. Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

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

4.17. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется ответственным специалистом с помощью ЕМСЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Киевского сельского поселения Крымского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Киевского сельского поселения Крымского района осуществляется ответственным специалистом.

5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

- снятие обращений с контроля.

5.3. Решение о постановке обращения на контроль в Киевского сельского поселения Крымского района принимается главой Киевского сельского поселения Крымского района по предложениям ответственного специалиста.

5.4. В подведомственных учреждениях администрации Киевского сельского поселения Крымского района постановка обращений на контроль определяется руководителями.

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

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, 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. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

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

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 установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Киевского сельского поселения Крымского района не позднее 10 дней со дня поступления ответа ответственному специалисту. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие. При комиссионном выезде на место составляется акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 7).

5.11. 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.

5.12. Граждане вправе направлять в администрацию Киевского сельского поселения Крымского района 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](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 2 мая 2006 г. № 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). Ответственный специалист осуществляет информирование заявителей о графике работы администрации Киевского сельского поселения Крымского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Киевского сельского поселения Крымского района; об адресе официального сайта администрации Киевского сельского поселения Крымского района в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Киевского сельского поселения Крымского района:

почтовый адрес: 353375, Крымский район, село Киевское, улица Красная, 117-б.

Прием граждан в администрации Киевского сельского поселения Крымского района осуществляется по адресу: Крымский район, село Киевское, улица Красная, 117-б.еженедельно по понедельникам и четвергам с 8 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. кроме выходных и праздничных дней.

Телефон администрации Киевского сельского поселения Крымского района, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Киевского сельского поселения Крымского района: +7 (86131) 6-03-49.

Телефон приемной администрации: +7 (86131) 6-03-49.

Официальный сайт администрации Киевского сельского поселения Крымского района в сети «Интернет»: http://kievskoesp.ru.

Официальный электронный адрес администрации Киевского сельского поселения Крымского района: rieskoe\_ru@mail.ru.

6.3. Информирование граждан в администрации Киевского сельского поселения Крымского района осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

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

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

6.4. На информационном стенде в администрации Киевского сельского поселения Крымского района размещается график приема граждан должностными лицами администрации Киевского сельского поселения Крымского района.

6.5. На официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района 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, сельских поселений; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Киевского\* сельского поселения Крымского района; графики приема граждан должностными лицами администрации Киевского сельского поселения Крымского района 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 Киевского сельского поселения Крымского района, получение объективной информации о деятельности администрации Киевского сельского поселения Крымского района по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно- аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации Киевского сельского поселения Крымского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. При подготовке указанных сведений ответственный специалист осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан; сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) подведомственных учреждений администрации Киевского сельского поселения Крымского района и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) должностных лиц администрации при рассмотрении обращений граждан.

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 1

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Киевского сельского поселения

(число, месяц, год)

Крымского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 2

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Киевского сельского поселения

(число, месяц, год)

Крымского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 3

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением имеющихся в нем доводов

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Киевского сельского поселения

(число, месяц, год)

Крымского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 4

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и

в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Киевского сельского поселения

(число, месяц, год)

Крымского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно: \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

возвращены: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование администрации сельского поселения)

оставлены на хранении до востребования: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 5

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

Главе Киевского сельского

поселения Крымского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

УВЕДОМЛЕНИЕ

о прекращении переписки

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

На основании [части 5 статьи 11](https://municipal.garant.ru/document/redirect/12146661/1105) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_\_ экз.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 6

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ЛП\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства или адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон (при наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение № 7

к Инструкции о порядке рассмотрения

обращений граждан

АКТ

комиссионного рассмотрения обращения

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Мною (Ф.И.О., должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в присутствии (Ф.И.О., должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проведено посещение гражданина (ки) Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проживающего (ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Были даны следующие разъяснения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специалисты проводившие посещение:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись

С актом ознакомлен (а)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО подпись

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района

Приложение  2

к постановлению администрации Киевского

сельского поселения Крымского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### ГРАФИК

### приема граждан руководством администрации Киевского сельского поселения Крымского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Занимаемая должность, курируемый вопрос | Дни приема | Время приема (часы) |
| Глава Киевского сельского поселения Крымского района | Понедельник, четверг | 08:00 - 12:00 |

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района