КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ

НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ КОВАЛЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

НОВОКУБАНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 мая 2024 года № 79 с. Ковалевское

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях приведения в соответствие с законодательством нормативных правовых актов администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, постановляю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района (приложение).
2. Признать утратившими силу постановления администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района от 21 февраля 2018 года № 5 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района», от 23 июля 2021 года № 128 «О внесении изменений в постановление администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района от 21 февраля 2018 года № 5 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования путем размещения в специально установленных местах для обнародования муниципальных правовых актов администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение

к постановлению администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

от 27.05.2024 г. № 79

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района**

1. **Общие положения**
2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными 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](http://www.gosuslugi.ru/)), поступившими в адрес администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и заместителя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района (далее соответственно – обращения граждан, заместитель).
3. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).
4. Организация работы с обращениями граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, поступивших в адрес администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и его заместителя, обеспечивается организационным отделом администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района (далее – организационный отдел).
5. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией возлагается на исполнителей, определенных резолюцией должностного лица на имя которого поступило обращение - должностного лица администрации утвердившего результат рассмотрения обращения (ответ, уведомление).

Должностные лица администрации, на имя которых поступило обращение граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1. Организация работы с обращениями граждан, поступившими непосредственно в адрес структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района со статусом юридического лица, руководителей указанных структурных подразделений администрации, обеспечивается работником структурного подразделения администрации, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан в соответствующем структурном подразделении администрации, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и в порядке, аналогичном порядку действий работников организационного отдела (ответственных за организацию работы с обращениями), установленном настоящей Инструкцией.

Ответственность за организацию работы, учет и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией, по обращениям указанным в настоящем подпункте, возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений администрации.

1. В администрации, структурных подразделениях администрации, указанных в подпункте 1.5 настоящего раздела Инструкции, учет, контроль и работа по рассмотрению всех видов обращений осуществляется с использованием единой системы электронного документооборота (далее - СЭД), оригиналы обращений не направляются исполнителям. При подготовке уведомлений о результатах рассмотрения обращений, о перенаправлении по компетенции, иной переписки в рамках работы с обращениями допускается использование визуальной информации о подписании документа электронной подписью, подписание электронных документов усиленной квалифицированной электронной подписью с помощью средств СЭД.

Вся переписка и ответы по всем видам обращений граждан со всеми приложениями, а также обращения поступившие в электронном виде, хранятся в СЭД в соответствии с утвержденными в номенклатурах дел сроками хранения, после чего уничтожаются путем удаления электронных записей. Ответственность за сохранность документации и защиту персональных данных, удаление электронных записей в системе СЭД, возлагается на организационный отдел.

1. **ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352211, Краснодарский край, Новокубанский район, село Ковалевское, ул. Первомайская 29;

передано лично в организационный отдел администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездного приема главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района;

принято в ходе личных приемов главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя;

в форме электронного документа с использованием [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru/);

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района(http://kovadmin.ru), и в произвольной форме на официальный адрес электронной почты администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района (akspnr@mail.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Обращения в письменной форме на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителеz, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольных (надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в организационный отдел по почте и фельдъегерской связью передаются под роспись работникам, ответственным за организацию работы с обращениями, в день поступления.
2. Работник организационного отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и работнику организации, ответственному за охрану административного здания Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя (приложение № 1);

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение № 2);

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются работником ответственным за организацию работы с обращениями, регистрирующим обращение в СЭД, в трех подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, второй остается в организационном отделе и приобщается к получаемой корреспонденции, третий направляется заявителю. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется работником ответственным за организацию работы с обращениями об отсутствии либо недостаче документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется в составе трех человек из работника организационного отдела уполномоченного на прием корреспонденции, ведущего специалиста организационного отдела и делопроизводителя.

1. 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.

1. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (его заместителем), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации не относящиеся к обращениям граждан, передаются в организационный отдел для последующей регистрации в порядке, установленном для регистрации служебной переписки.

В целях проведения информационно-аналитической работы обоснованных предложений населения по повышению эффективности деятельности администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, мониторинга общественного мнения граждан о наиболее значимых мероприятиях, в том числе имеющих общественное значение, запросы различных органов, учреждений, иных инстанций о предоставлении информации связанной с рассмотрением обращений граждан, в том числе содержащих поручения по рассмотрению обращений без приложения обращений, регистрируются в организационном отделе в отдельном разделе СЭД и формируются в номенклатурное дело как переписка. Работа с ними осуществляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, данный вид документов не входит в статистику по поступившим обращениям от граждан.

1. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником организационного отдела, обрабатывающим корреспонденцию.
2. Обращения в письменной форме на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя, доставленные в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются в организационном отделе работниками, ответственными за организацию работы с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера рабочего телефона работника, ответственного за организацию работы с обращениями, ведущего прием.
3. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением, либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/). Данные обращения автоматически экспортируются в СЭД
4. В случае направления обращения в адрес должностных лиц администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района на официальный электронный адрес администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района обращение автоматически экспортируются в СЭД и в день обработки входящей корреспонденции, регистрируется организационным отделом администрации, работником ответственным за организацию работы с обращениями, в должностные обязанности которых входит прием корреспонденции, для регистрации и организации работы в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
5. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных, региональных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.
	1. **Регистрация письменных обращений граждан**
6. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района из органов государственной власти Российской Федерации, региональных, территориальных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в организационном отделе.
7. Все поступающие в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются организационным отделом в СЭД не позднее двух рабочих дней со дня их поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в организационном отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.
8. Работник ответственный за организацию работы с обращениями, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в организационном отделе, осуществляет обработку поступившего обращения и фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.
9. 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.
10. 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), либо регистрационный штрих код СЭД с указанием регистрационного номера и даты регистрации. Обращения поступившие в электронном виде регистрируются в программе СЭД автоматически, письма (запросы), переписка по рассмотрению обращений вносится в СЭД вручную.
11. В электронную учетную карточку СЭД (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»;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, депутат органа местного самоуправления Новокубанского района, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

электронный почтовый адрес (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);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

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 припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

1. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).
2. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без фамилии».
3. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).
	1. **Сроки рассмотрения письменных обращений граждан**
4. Обращения, поступившие в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](https://internet.garant.ru/#/multilink/12146661/paragraph/11943/number/0) 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 Губернатору Краснодарского края.
6. 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.
7. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.
8. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.
9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.
10. В случае если администрацией Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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 непосредственным исполнителем, с приложением уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

* 1. **Направление письменных обращений граждан на рассмотрение**
1. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляя обработку письменных обращений, в день регистрации обращения вносят предложения:

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

о направлении обращения заместителю главы для принятия решения о перенаправлении по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края или муниципальных образований Новокубанского района, 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 Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или его заместителя.

1. 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. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию организационного отдела, направляется за подписью работника, ответственного за организацию работы с обращениями.
3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, ее структурных подразделений, должностных лиц или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в организационном отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным работником, ответственным за организацию работы с обращениями.
4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, по принятию решения о перенаправлении по компетенции, в течение 7 дней со дня регистрации, направляются исполнителем, с сопроводительным письмом за подписью главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или его заместителя, на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, через организационный отдел.
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 исполнителем определенным резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение, с сопроводительным письмом за подписью должностного лица администрации, на имя которого поступило обращение, или уполномоченного на то должностного лица администрации, каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым, с отметкой «для информирования иных заинтересованных лиц».
6. Письменное обращение, поступившее в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и копия вышеуказанного обращения в тот же срок с сопроводительным письмом, - Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.
7. Сопроводительное письмо Губернатору Краснодарского края с копией обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, готовится исполнителем, определенным резолюцией должностного лица и подписывается главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района. Уведомление заявителю о переадресации обращения готовится, подписывается и направляется работником, ответственным за организацию работы с обращениями.
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 с сопроводительным письмом исполнителем, определенным резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.
9. Уведомления о переадресации по компетенции обращений, части вопросов в обращении, готовятся исполнителем определенным резолюцией на рассмотрение обращения, и подписываются заместителем главы курирующим соответствующее направление. При направлении уведомления гражданину о переадресации по компетенции части вопросов в обращении, гражданину в уведомлении направляется информация, какие вопросы содержащиеся в обращении находятся в полномочиях администрации, в какой срок, кем и в каком порядке ему будет предоставлен ответ.
10. 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 запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. Уведомление готовится работником, ответственным за организацию работы с обращениями, за подписью должностного лица, на имя которого поступила жалоба.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, жалоба может быть направлена заместителю главы или руководителю структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

1. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района направляются заместителю главы, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.
2. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района направляются для рассмотрения главе Ковалевского сельского поселения Новокубанского района. Ответ направляется исполнителем определенным резолюцией главы, за подписью главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, с разъяснением права заявителя обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законодательством порядке.
3. В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) структурного подразделения администрации, руководителя структурного подразделения администрации (за исключением руководителей структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, которые находятся в непосредственном подчинении главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района), ответ на жалобу направляется за подписью заместителя.
4. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы; лицами замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; направляются в комиссию администрации по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов для рассмотрения в пределах установленной компетенции. Ответ направляется исполнителем определенным резолюцией должностного лица на имя которого поступила жалоба, за подписью указанного должностного лица. В целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, в соответствии с утвержденным порядком, указанные жалобы направляются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.
5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается исполнителем, определенным резолюцией должностного лица, в адрес которого получено обращение, гражданину направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения за подписью заместителя в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо должностного лица в адрес которого получено обращение.
6. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение должностному лицу администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, были ошибочно направлены в орган, в компетенцию которого не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанное должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.
7. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД с горизонтальным расположением реквизитов (регистрационного номера (входящего) и даты поступления).
8. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации, после чего обращения поступившие (оформленные) на бумажном носителе формируются в соответствующее номенклатурное дело в организационном отделе.
9. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru/) либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района(https://[kovadmin.ru)](https://novokubanskiy.ru/) 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  работниками ответственными за организацию работы с обращениями.
10. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, обеспечивается отправка электронных обращений, в том числе посредством СЭД, направленных на рассмотрение в структурные подразделения администрации, с целью осуществления работы по рассмотрению обращений и загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.
	1. **Рассмотрение письменных обращений граждан**
		1. В администрации, в структурных подразделениях администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.
		2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме,  дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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;

в случае необходимости организует направление в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов либо части вопросов, в соответствии с законодательством, уведомляет гражданина о направлении его обращения либо части обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/11) Федерального закона № 59-ФЗ.

* + 1. 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. При рассмотрении повторных обращений должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, 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.

* + 1. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района либо заместителем, рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или 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 Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителем. Если в обращении не указана проблема, то работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителем, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.
		2. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.
		3. 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.
		4. В случае поступления в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем в уведомлении 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.
		5. 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.
		6. 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, должностное лицо администрации, на имя которого поступило указанное обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, на основании уведомления от должностного лица, которому направлено на рассмотрение обращение в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (приложение № 5), при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и работники, ответственные за организацию работы с обращениями. Уведомление гражданину о прекращении переписки, на основании предоставленного исполнителем (должностным лицом администрации рассматривающим обращение) согласованного уведомления о прекращении переписки (приложение № 5), направляется автору за подписью заместителя главы (внутренняя политика) либо работника ответственного за организацию работы с обращениями. Уведомление приобщается к обращению.

* + 1. При поступлении в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо администрации либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу, через организационный отдел.
		2. При поступлении в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
		3. При поступлении в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники, ответственные за организацию работы с обращениями, информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право, работниками ответственными за организацию работы с обращениями.

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

* 1. **Ответы на письменные обращения граждан**
1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.
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.

1. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.
2. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается ответственным исполнителем каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования иных заинтересованных лиц».
3. 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.
4. Ответ на обращение работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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 Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в письменной форме.
5. 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 Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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).
6. 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.
7. Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение либо уполномоченными на то должностными лицами.
8. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных, региональных органов государственной власти, подписывается должностным лицом, на имя которого поступил запрос, либо уполномоченным на то лицом и направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием СЭД, через организационный отдел или по почте работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.
9. 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, администрацию Краснодарского края, депутатам муниципальных образований Новокубанского района о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и подписывается главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
10. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, подписывается главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
11. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями входит подписание служебных документов. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции организационного отдела, подписываются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

В случае если ответы готовятся от имени главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителя, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает заместитель главы, определенный резолюцией должностного лица, на имя которого поступило обращение, по согласованию с ним.

1. Ответы заявителям от имени главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителя, а также уполномоченных лиц структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района передаются для регистрации и отправки в организационный отдел с учетом раздела инструкции по делопроизводству администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района по организации работы с исходящими документами, их регистрации и отправки. Ответы заявителям на обращения, поступившие непосредственно в адрес структурных подразделений администрации, передаются на регистрацию и отправку работнику структурного подразделения администрации, в должностные обязанности которого входит организация работы с обращениями граждан в структурном подразделении администрации.
2. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный и подписанный ответ преобразуется в электронную форму при регистрации в системе СЭД в организационном отделе. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.
3. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в организационном отделе, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются работникам, ответственным за организацию работы с обращениями, для проведения оценки качества содержания ответов.
4. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину, исполнитель передает в организационный отдел на архивное хранение подлинники материалов относящихся к его рассмотрению (переписка, запросы, протоколы рабочих совещаний, комиссий, акты и прочие документы, если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

1. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
2. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов власти работником структурного подразделения администрации, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан в структурном подразделении администрации, работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

1. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, 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, о чем производится запись и виза работника на проекте ответа (втором экземпляре письма) или в СЭД.
2. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой, или должностным лицом, на имя которого поступило обращение, по предложениям работников, ответственных за организацию работы с обращениями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.
3. **ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**3.1. Организация приема граждан в приемной администрации**

**Ковалевского сельского поселения Новокубанского района**

1. Прием граждан осуществляется в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, кабинет № 4, организационный отдел (далее организационный отдел) по адресу: с. Ковалевское, ул. Первомайская, д. 29 ежедневно, с 8.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в организационном отделе, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.

1. Прием граждан в организационном отделе ведут работники, ответственные за организацию работы с обращениями.
2. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно- эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
3. Рабочее место работника, ответственного за организацию работы с обращениями, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютерами и оргтехникой.

Работник, ответственный за организацию работы с обращениями, осуществляющий прием граждан в организационном отделе, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

1. Места ожидания и личного приема граждан в организационном отделе 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 на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя.

1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
2. При приеме в организационном отделе гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» СЭД (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 (устно, письменно) 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).

1. Работник, ответственный за организацию работы с обращениями, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции организационного отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, работником, ответственным за организацию работы с обращениями, в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

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

1. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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://internet.garant.ru/#/document/12191964/entry/0) от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и [Законом](https://internet.garant.ru/#/document/36941830/entry/0) Краснодарского края от 23 апреля 2013 года № 2697-КЗ  «О юридической помощи на территории Краснодарского края», а также о возможности обратиться дистанционно к участнику государственной системы бесплатной юридической помощи.
2. В случае поступления в организационный отдел уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается работник, в полномочия которого входит решение данного вопроса, для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».
3. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
4. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в организационном отделе администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, а также работников, ответственных за организацию работы с обращениями, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.
5. Руководители структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
	1. Организация личных приемов граждан главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителем
6. Личный прием граждан проводится главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителем согласно утвержденному графику.
7. Дни и время личного приема главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, список граждан на личный прием к главе Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
8. Список граждан на прием к главе, заместителю, передается работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, на согласование главе, заместителю. Они, с учетом поднимаемых вопросов, определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.
9. Подготовка личных приемов граждан главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и заместителем осуществляется по результатам рассмотрения письменного 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.

1. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, находится в компетенции администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителем главы может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.
2. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
3. Личный прием главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителем ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.
4. Личный прием граждан главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района осуществляется, как правило, по обращениям, которые были рассмотрены заместителями.
5. Личный прием главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителем проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.
6. Личный прием граждан осуществляется главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителем с участием руководителей структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Приглашённые на прием должностные лица администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, в рамках подготовки к приему, при изучении обращения, для оперативного решения или определения пути совместного решения вопроса, определяют и приглашают на прием соответствующих должностных лиц администрации, должностных лиц иных органов и организаций в компетенции которых находится вопрос, о чем уведомляются работники, ответственные за организацию работы с обращениями.

1. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, организуют приемы главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя (в том числе в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).
2. Карточки личного приема главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителем оформляются работниками организационного отдела в день проведения приема (приложение № 6).
3. По окончании личного приема глава Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.
4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.
6. Поручения и (или) рекомендации главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителя, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.
7. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.
8. 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 работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в дело.
9. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, на следующий день после регистрации направляются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, соответствующим структурным подразделениям администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района с использованием СЭД. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в организационном отделе в течение пяти лет со дня регистрации.
10. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
11. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или его заместителем 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.
	1. **Организация выездных приемов главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителя**
12. Выездной прием главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя - это организационная форма реализации полномочий администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района по обеспечению права граждан и организаций на обращение в органы местного самоуправления.
13. Состав группы формируется из главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя, работников структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района с приглашением при необходимости представителей организаций и предприятий, осуществляющих деятельность на территории Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.
14. Выездной прием проводится непосредственно в Ковалевском сельском поселении Новокубанского района в соответствии с утвержденным графиком.

График проведения выездного приема публикуется на официальном сайте администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района не позднее чем за 7 дней до выездного приема.

1. В рамках выездного приема может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.
2. Организация выездного приема осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.
3. Личный прием граждан в ходе выездного приема осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, а также привлеченными в установленном порядке работниками территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края, организаций и предприятий Новокубанского района, осуществляющих деятельность на территории Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

 Личный прием может быть организован в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе ССТУ.РФ с работниками соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

1. Прием граждан в ходе выездного приема осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
2. Гражданин, участвующий в выездном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, оформляются карточки выездного приема в ходе работы мобильной приемной (приложение № 7).
4. Работники, ведущие прием в ходе выездного приема, дают заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к их компетенции, о чем в карточке личного приема делается соответствующая отметка в строке «Резолюция».
5. Карточки выездного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Выездной прием» СЭД работниками, ответственные ми за организацию работы с обращениями, в течение трех дней с момента проведения выездного приема.
6. По результатам выездного приема работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, формируется общий перечень поступивших вопросов граждан, который в течение 7 дней передается главе Ковалевского сельского поселения Новокубанского района для сведения. Оригиналы карточек выездного приема хранятся в организационном отделе в течение пяти лет со дня регистрации.
7. В ходе выездного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
8. В случае если в письменном обращении, принятом в ходе работы выездного приема, содержится просьба о личном приеме главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителем, работником, ответственным за организацию работы с обращениями, при приеме обращения заявителю даются устные разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой, заместителем, а также направляются письменные разъяснения в установленные сроки.
9. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе выездного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.
	1. **Организация участия в приемах граждан должностными лицами федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)**
10. В личных приемах граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации, Губернатора Краснодарского края (далее - личный прием органов государственной власти), принимает участие глава Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или уполномоченное должностное лицо, заместитель главы.
11. Ответственность за организацию участия главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, заместителя главы в приемах граждан проводимых должностными лицами федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на работников, ответственных за организацию работы с обращениями. Ответственность за участие в указанных приемах граждан возлагается на должностных лиц администрации.
12. По поручению должностных лиц органов государственной власти осуществляющих личный прием граждан, должностными лицами администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, структурными подразделениями администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, готовится информация в адрес органов государственной власти, которая подписывается главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или уполномоченным должностным лицом администрации, об участнике (участниках) личного приема граждан по поручению органов государственной власти и принимаемых мерах по вопросу заявителя, с указанием сроков возможного решения, и предоставляется в организационный отдел.

Дополнительно для участвующего в личном приеме граждан должностного лица администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района непосредственными исполнителями в структурных подразделениях администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района готовится список участников личного приема граждан, информационная справка о заявителе и перспективах решения его вопроса, которые за четыре рабочих дня до даты проведения личного приема граждан органами государственной власти предоставляется в организационный отдел и передаются работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, должностному лицу администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, участвующему в проведении такого приема.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на личный прием граждан органов государственной власти несут непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, которым поручена подготовка такой информации.

1. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема граждан органами государственной власти с участием главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района либо уполномоченного должностного лица, а также контролируют своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу заявителя.
2. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе личного приема граждан по поручениям органов государственной власти, не допускается.
3. Контроль своевременности представления информации в адрес органов государственной власти за подписью главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации в адрес органов государственной власти несут заместитель главы, непосредственные исполнители в структурных подразделениях администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, которым поручено рассмотрение вопросов.

1. В личном приеме граждан органов государственной власти принимают участие должностные лица администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.
2. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, в пределах своих полномочий участвуют в подготовке, организации участия в личном приеме граждан органов государственной власти.
3. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, осуществляется последующий контроль хода исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами государственной власти; контролируется своевременность и полнота представляемой информации на имя должностных лиц органов государственной власти, направивших поручение по рассмотрению обращения, которую подписывает глава Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями, лично или посредством СЭД, в организационный отдел не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений, для предоставления работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, на подписание главе Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.

1. Должностные лица администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района принимают участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации (в том числе передвижного комплекса мобильной приемной Президента Российской Федерации), а также в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, мобильной приемной Губернатора Краснодарского края и его заместителей (далее - мобильная приемная органов государственной власти), в соответствии с утвержденными органами государственной власти графиками.
2. Ответственность за организацию участия главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в работе мобильной приемной органов государственной власти возлагается на работников, ответственных за организацию работы с обращениями. Ответственность за организацию участия в работе мобильной приемной органов государственной власти заместителей главы и должностных лиц администрации возлагается на заместителя главы, муниципальное подведомственное учреждение.
3. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, осуществляется последующий контроль процедуры исполнения поручений, данных в ходе работы мобильной приемной органов государственной власти: контролируется своевременность и полнота информации, представляемой на имя должностных лиц органов государственной власти, в соответствии с установленными сроками исполнения поручений.

Согласованные проекты писем передаются исполнителями, лично или посредством СЭД, через организационный отдел на подписание главе не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения контрольного срока исполнения поручений.

1. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.
2. Заместителем главы по представлению работников ответственных за организацию работы с обращениями, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения с использованием ЕСЭД, осуществляется постановка обращения на контроль до полного фактического исполнения.
3. **ПОРЯДОК РАБОТЫ С СООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ АДМИНИСТРАЦИИ Ковалевского сельского поселения Новокубанского района**
4. Работа с сообщениями, поступающими в организационный отдел администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, не относящимися к обращениям граждан, указанным в [статье 4](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/4) Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.
5. Прием сообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и служебным распорядком.

 Сообщения, поступающие на телефоны «горячих линий» в структурные подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, обрабатываются и регистрируются в соответствующих структурных подразделениях администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в журналах регистрации в соответствии с правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий», утвержденными правовыми актами администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и/или в СЭД в соответствии с настоящей Инструкцией.

1. Прием и регистрация сообщений осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.
2. Организация работы с сообщениями, поступающими по компетенции в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в рамках компетенции.
3. Прием сообщений осуществляется в форме диалога работника, ответственного за организацию работы с обращениями, с заявителем.
4. Информация о персональных данных авторов сообщений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.
5. При обращении заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

1. Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляющие прием звонков:
	* 1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.
		2. Предоставляют адреса и телефоны органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.
		3. Разъясняют порядок организации личного приема главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителем.
		4. Готовят проекты поручений по рассмотрению сообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

На сообщение, 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 сообщения не готовится.

1. Работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание сообщения.
2. Поручения по рассмотрению сообщений в структурные подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района направляются с использованием СЭД или, при отсутствии межведомственного электронного взаимодействия, электронной почтой на официальные электронные адреса.
3. На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого сообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.
4. В случае если от одного заявителя поступило несколько сообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя сообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого сообщения, в случае если ответ на него не дан.
5. Срок рассмотрения сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.16.1. Не направляется на рассмотрение сообщение в случаях, если: содержание сообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя, номер телефона 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.

1. При условии всестороннего и объективного рассмотрения сообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо администрации, давшее поручение о рассмотрении сообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо администрации, давшее поручение о рассмотрении сообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.
2. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, с помощью СЭД.
3. **ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**
4. В администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителя, осуществляется должностным лицом, на имя которого поступило обращение, посредством информирования указанных должностных лиц о ходе рассмотрения обращений работниками, ответственными за организацию работы с обращениями.
5. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.
6. В случае направления ответа заявителю, подписанного главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителем, обращение ставится на контроль.
7. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителем по предложению работников, ответственных за организацию работы с обращениями.
8. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.
9. 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, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов органа местного самоуправления Новокубанского района, ставятся на «особый контроль».
10. 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 СЭД.
11. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

согласование проекта ответа исполнителя до направления на утверждение должностным лицам администрации;

направление результатов рассмотрения обращения гражданину;

снятие обращений с контроля.

1. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль в администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, подлежат представлению структурными подразделениями администрации в организационный отдел граждан за 5 дней до дня исполнения.
2. В случае установления недостоверности ответа, обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или заместителя главы, или работника, ответственного за организацию работы с обращениями, в течение 5 дней со дня поступления ответа в организационный отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.
3. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, его заместителя, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, которому поручено рассмотрение обращения.
4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящей Инструкции.
5. Граждане вправе направлять в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами администрации положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.
6. **ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной либо письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Работники, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляют информирование заявителей:

 о графике работы администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района;

о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района;

об адресе официального сайта администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района или организационного отдела;

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

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях;

о должностном лице которому поручено рассмотрение обращения граждан;

о регистрационных учетных обращения, поступившего на рассмотрение в администрацию;

о сроках и ходе рассмотрения обращения.

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

1. Местонахождение администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района: с. Ковалевское, ул. Первомайская, д. 29.

почтовый адрес: 352211, Новокубанский район, с. Ковалевское, ул. Первомайская, д. 29.

Прием граждан осуществляется в организационном отделе администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района по адресу: с. Ковалевское, ул. Первомайская, д. 29 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00.

Телефон администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации: +7 (86195) 27535.

Справочный телефон: +7 (86195) 27535.

Официальный сайт администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: https://[kovadmin.ru](https://novokubanskiy.ru/).

Официальный адрес электронной почты администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»: akspnr@mail.ru

1. Информирование граждан работниками, ответственными за организацию работы с обращениями, в организационном отделе осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию, организационный отдел, также при обращении гражданина на официальном сайте администрации, на «[Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/)»;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района.

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник, ответственный за организацию работы с обращениями, 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, ответственный за организацию работы с обращениями, называет наименование организации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1. На информационном стенде в администрации 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 администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района графики приема граждан главой Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.
2. **ПОДГОТОВКА СТАТИСТИЧЕСКИХ СВЕДЕНИЙ И АНАЛИТИЧЕСКИХ ЗАПИСОК О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**
3. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, получение объективной информации о деятельности, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.
4. Работник организационного отдела ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняет статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляет, в установленном порядке, статистические данные в администрацию муниципального образования Новокубанский район.
5. При подготовке указанных сведений работники, ответственные за организацию работы с обращениями, и структурные подразделения администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района осуществляют в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

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

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших актов прокурорского реагирования на нарушения, допущенные при рассмотрении обращений граждан должностными лицами администрации Ковалевского сельского поселения Новокубанского района и принятым по ним мерам.

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  1

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

**АКТ № \_\_\_\_\_\_**

**об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (число, месяц, год)

в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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 подлинных экземплярах.

Подписи:

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  2

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

**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, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (число, месяц, год)

в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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 подлинных экземплярах.

Подписи:

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  2

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

**АКТ № \_\_\_\_\_\_**

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

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

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

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

 (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (число, месяц, год)

в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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 подлинных экземплярах.

Подписи:

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  4

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

**АКТ № \_\_\_\_\_\_**

**о вложении оригиналов документов в заказных**

**письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью**

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

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

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

 (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (число, месяц, год)

в администрацию Ковалевского сельского поселения Новокубанского 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

отправлены на хранение до востребования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  5

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ**

Должностное лицо администрации, на имя которого поступило указанное обращение

(должность, фамилия, инициалы)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) 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)

 (дата)

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  6

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

|  |
| --- |
| **ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(должность)ФИО |
| **Администрация****Ковалевского сельского поселения Новокубанского района** |  |
| **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** |
| **ДАТА ПРИЕМА «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г.** |
|  |

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Адрес места жительства или адрес электронной почты

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

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

Тип автора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Автор резолюции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Подпись (ФИО)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки:

|  |
| --- |
| **ХОД ИСПОЛНЕНИЯ** |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено  | Примечание |
|
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
| Когда фактически рассмотрено |  |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Содержание |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| (результат рассмотрения): |   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **подпись заявителя (разъяснено) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| С контроля снял: |  | \_\_\_\_ |  |

(ФИО) (подпись)

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря

Приложение №  7

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений

граждан в администрации

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА КАРТОЧКИ ВЫЕЗДНОГО ПРИЕМА**

|  |
| --- |
| **ВЫЕЗДНОЙ ПРИЕМ****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(должность)ФИОВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование поселения, населенного пункта) |
| **Администрация****Ковалевского сельского поселения Новокубанского района** |  |
| **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** |
| **ДАТА ПРИЕМА «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г.** |
|  |

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Адрес места жительства или адрес электронной почты

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

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

Тип автора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Автор резолюции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

Подпись (ФИО)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки

|  |
| --- |
| **ХОД ИСПОЛНЕНИЯ** |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено  | Примечание |
|
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
| Когда фактически рассмотрено |  |   |   |   |   |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Содержание |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| (результат рассмотрения): |   |   |   |   |   |  |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| **подпись заявителя (разъяснено) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| С контроля снял: |  |  |  |

(ФИО) (подпись)

Глава

Ковалевского сельского поселения

Новокубанского района

А.Б.Гиря