



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.07.2017

станция Павловская

№ 224

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района (прилагается).
2. Лицам, уполномоченным на работу с обращениями граждан, обеспечить соблюдение настоящего Порядка работы с обращениями граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района.
3. Признать утратившим силу постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 2 августа 2016 года № 454 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района».
4. Муниципальному казённому учреждению администрации Павловского сельского поселения Павловского района (Воронова) разместить настоящее постановление на официальном Web-сайте Павловского сельского поселения Павловского района www.pavlovskoe-sp.ru.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района

Д.Н.Пуховский

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района
от 10.07.2017 № 224

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации Павловского
сельского поселения Павловского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Павловского сельского поселения Павловского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края, органами местного самоуправления при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Павловского сельского поселения Павловского района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Павловского сельского поселения Павловского района (<http://www.pavlovskoe-sp.ru>) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района, поступающие в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района курьерской доставкой, передаются под роспись лицу, ответственному за работу с обращениями (далее – ответственному лицу), в день их поступления.

2.2.2. Ответственное лицо проверяет корреспонденцию на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель – в Отдел Министерства Внутренних дел России по Павловскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в администрацию.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. 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 установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма передаются главе Павловского сельского поселения Павловского района без регистрации.

2.2.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются ответственным лицом.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района, доставленные в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются ответственным лицом. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Павловского сельского поселения Павловского района, применяется форма, предусматривающая обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения поступают уполномоченному на работу с электронной почтой работнику и после проставления заверенного подписью штампа «Принято по электронной почте» с указанием даты, в день обращения передаются им в приёмную администрации Павловского сельского поселения Павловского района.

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района, регистрируются ответственным лицом.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района обращения регистрируются в автоматизированной программе «ПИСЬМА» не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.3.5. В электронную учётную карточку вносятся:
дата регистрации;

регистрационный номер;
фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении 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»;
социальное положение и льготная категория (в случае наличия);
пол, возрастная категория;
форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);
указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;
вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);
признак обращения (первичное, повторное, многократное);
краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
количество листов с приложениями (если имеются);
фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям.

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ №1»).

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

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

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Павловского сельского поселения Павловского района до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.4.3. 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 его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе Павловского сельского поселения Павловского района обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Ответственное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. При этом заместители главы администрации Павловского сельского поселения Павловского района также 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.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Ответственное лицо, рассматривающее почту, в день регистрации обращения вносит предложение:

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

о направлении обращения по компетенции в иные органы исполнительной власти, местного самоуправления.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Павловского сельского поселения Павловского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Павловского сельского поселения Павловского района.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Управление Федеральной миграционной службы России по Краснодарскому краю в Павловском районе с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Павловского сельского поселения Павловского района.

2.5.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления.

2.5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.5.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его

фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 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 разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.9. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица, предоставившего муниципальную услугу, в день регистрации в администрации Павловского сельского поселения Павловского района рассматриваются в установленном порядке.

2.5.10. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются лицам, определенным резолюцией, и направляются в электронном виде участникам электронной системы «СИНКОПА».

2.5.11. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его ответственному лицу с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя ответственное лицо.

2.5.12. Письменное обращение, возвращенное ответственному лицу как направленное не по компетенции, передается главе Павловского сельского поселения Павловского района для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения по компетенции.

2.5.13. Уведомления направляются ответственным лицом авторам обращений в почтовых конвертах в соответствии с реестром. Копии реестров хранятся у ответственного лица.

2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении. Реестры отправленных уведомлений хранятся у ответственного лица.

2.6. Рассмотрение обращений

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

2.6.2. В администрации Павловского сельского поселения Павловского 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. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости – и информация о результатах рассмотрения обращения главе Павловского сельского поселения Павловского района или его заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

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

2.6.5. Письма с просьбами о личном приёме главой Павловского сельского поселения Павловского района либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение по компетенции поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан

главой Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.6.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Павловского сельского поселения Павловского района либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № 4) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Павловского сельского поселения Павловского района.

2.6.9. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Ответы на обращения

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

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и исполнителям.

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

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в

коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации муниципального образования Павловский район, администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.7.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

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

2.7.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются главой Павловского сельского поселения Павловского района или уполномоченными на то должностными лицами.

2.7.12. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, поставленного на контроль, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению такого обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае – должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются

ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.7.13. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.14. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам органов государственной власти, местного самоуправления осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (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;

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.15. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.16. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой Павловского сельского поселения Павловского района.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в администрации Павловского сельского поселения Павловского района

3.1.2. Ежедневный приём посетителей в приёмной администрации Павловского сельского поселения Павловского района осуществляется с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных, нерабочих и праздничных дней.

Приём граждан ведёт лицо, ответственное за работу с обращениями.

3.1.3. Помещение, выделенное для приёма граждан (приёмная), должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место лица, осуществляющего приём граждан в приёмной, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Место ожидания личного приёма граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

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

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

3.1.8. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

3.1.9. При приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Ведущее приём ответственное лицо даёт заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции администрации Павловского сельского поселения Павловского района, разъясняет право на письменное обращение, согласовывает приём заявителя главой или заместителем главы Павловского сельского поселения Павловского района, в компетенции которого находится решение вопроса, в соответствии с установленным графиком. При наличии вопросов, относящихся к компетенции иных органов власти и местного самоуправления, ответственное лицо разъясняет заявителю порядок обращения.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителями

3.2.1. Личный приём посетителей главой Павловского сельского поселения Павловского района (в период его временного отсутствия - лицом, исполняющим обязанности главы) осуществляется по пятницам с 8 ч. 00 мин. до 10 ч. 00 мин., кроме выходных, нерабочих и праздничных дней.

3.2.2. Право на внеочередной личный приём имеют (при предъявлении подтверждающих документов):

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов.

3.2.3. Личный приём граждан осуществляется главой Павловского сельского поселения Павловского района, его заместителями с приглашением специалистов администрации по вопросам, отнесенным к их ведению. Ответственной лицо организует приёмы для главы Павловского сельского

поселения Павловского района и его заместителей (в том числе выездные, иных видов связи).

3.2.4. Заявителю может быть отказано в записи на личный приём в случае, если

решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию администрации Павловского сельского поселения Павловского района с разъяснением, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

заявитель обжалует судебное решение;

заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

3.2.5. На личный приём к главе Павловского сельского поселения Павловского района ответственным лицом оформляются карточки личного приёма (приложение № 5) на каждого заявителя.

3.2.6. Во время приёма заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое подлежит регистрации, и дальнейшая работа с ним ведётся в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.2.7. По окончании приёма глава Павловского сельского поселения Павловского района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.2.9. Глава Павловского сельского поселения Павловского района принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.10. Карточка личного приёма (при наличии с приложениями к ней) ответственным лицом в день приёма направляется на исполнение.

3.2.11. При проведении выездных приёмов граждан в населённых пунктах Павловского сельского поселения Павловского района, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан, организация приёмов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на ответственное за работу с обращениями лицо.

3.2.12. Заместители главы Павловского сельского поселения Павловского района осуществляют личный приём граждан в соответствии с утверждёнными графиками. Организация и проведение приёмов граждан осуществляются ответственным лицом.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации Павловского сельского поселения Павловского района контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района, осуществляется главой Павловского сельского поселения Павловского района.

4.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Павловского сельского поселения Павловского района принимается главой Павловского сельского поселения Павловского района по предложению лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

4.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью программы «ПИСЬМА».

4.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в программе «ПИСЬМА»;

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

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

4.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Павловского сельского поселения Павловского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.6. Обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами ответственному лицу, при этом в ответе указываются номер и дата регистрации письма в администрации Павловского сельского поселения Павловского района, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

4.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы Павловского сельского поселения Павловского района, либо лица, временно исполняющего его обязанности, и передаются ответственному лицу с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.8. Ответы на запросы органов власти и местного самоуправления готовятся исполнителями, которым поручено рассмотрение, за подписью главы Павловского сельского поселения Павловского района направляются в адрес вышеуказанных органов.

4.9. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.10. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль, осуществляется главой Павловского сельского поселения Павловского района.

4.11. Ответственность за работу с обращениями граждан закрепляется в должностных инструкциях или возлагается распоряжением администрации Павловского сельского поселения Павловского района. Должностные лица и исполнители несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.12. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

4.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место определяется планом работы заместителя главы Павловского сельского поселения Павловского района, которому по компетенции поручено рассмотрение обращения.

4.14. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

4.15. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.16. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Павловского сельского поселения Павловского района на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.17. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Павловского сельского поселения Павловского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.18. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к лицам, рассматривавшим обращения.

4.19. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане

направляют в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Ответственное лицо осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Павловского сельского поселения Павловского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

5.2. Местонахождение администрации Павловского сельского поселения Павловского района:

почтовый адрес: 3502040, Краснодарский край, Павловский район, Павловское сельское поселение, станица Павловская, ул. Горького, 305.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Приём граждан осуществляется в кабинете №18 ежедневно, кроме выходных, нерабочих и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон администрации Павловского сельского поселения Павловского района для приема устных обращений: 8(86191)-5-22-95.

Телефон (факс) для приёма письменных обращений граждан: 8(86191)-5-22-95.

Справочный телефон администрации Павловского сельского поселения Павловского района: 8(86191)-5-22-95.

Официальный сайт администрации Павловского сельского поселения Павловского района: www.pavlovskoe-sp.ru.ru.

Адрес электронной почты администрации Павловского сельского поселения Павловского района: pavlov-sppr@krasnodar.ru.

5.3. Информирование заявителей в администрации Павловского сельского поселения Павловского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района;

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

На входе в приёмную администрации Павловского сельского поселения Павловского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственное лицо 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 лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, а также специалисты администрации Павловского сельского поселения Павловского района, оказывающие муниципальные услуги, называют наименование администрации Павловского сельского поселения Павловского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде на входе в кабинет приёмной администрации Павловского сельского поселения Павловского района размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Павловского сельского поселения Павловского района, а также должностных лиц, муниципальных служащих; графики приёма граждан должностными лицами администрации Павловского сельского поселения Павловского района.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



Д.Н.Пуховский