



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.08.2016

станция Павловская

№ 454

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений 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 рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района (прилагается).
2. Обеспечить соблюдение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района.
3. Установить, что Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением органами местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района, их должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции муниципальными учреждениями Павловского сельского поселения Павловского района, иными организациями и их должностными лицами.
4. Признать утратившими силу постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 18 ноября 2013 года № 573 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района»;

от 1 сентября 2014 года № 444 «О внесении изменений в постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 18 ноября 2013 года № 573 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района»;

5. Муниципальному казённому учреждению администрации Павловского сельского поселения Павловского района (Воронова) опубликовать настоящее постановление на официальном Web-сайте Павловского сельского поселения Павловского района www.pavlovskoe-sp.ru.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



М.В.Шмелёв

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района
от 02.08.2016 № 454

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского
сельского поселения Павловского района

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений 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 (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Павловского сельского поселения Павловского района с органами государственной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципального образования Павловский район.

Установленный Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением органами местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района, их должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции муниципальными учреждениями Павловского сельского поселения Павловского района, иными организациями и их должностными лицами.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

устав Павловского сельского поселения Павловского района, и иные.

1.3. 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 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».

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

1.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Порядок размещается на официальном сайте Павловского сельского поселения Павловского района: www.pavlovskoe-sp.ru

2.1.2. Местонахождение администрации Павловского сельского поселения Павловского района:

Адрес: 352040, 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 в приёмной администрации Павловского сельского поселения Павловского района (кабинет №18) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:

8(86191)-5-22-95.

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

2.1.3. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа) старшим

делопроизводителем администрации Павловского сельского поселения Павловского района (далее – старшим делопроизводителем):

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 предоставления муниципальных услуг (осуществления муниципальных функций),

о порядке, форме и месте размещения информации на стендах и в средствах массовой информации.

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

2.1.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в приемную; размещении информационных материалов на стендах, на официальном сайте администрации.

Информация о Порядке рассмотрения обращений граждан представляется: непосредственно в приемной администрации, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы приемной администрации, графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации, на информационных стендах в администрации, в средствах массовой информации).

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

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

2.1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия старшего делопроизводителя с заявителями:

при информировании о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения старший делопроизводитель 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 старший делопроизводитель называет наименование администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.6. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в администрации Павловского сельского поселения Павловского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами администрации Павловского сельского поселения Павловского района.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холлах администрации.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

наименование органа местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района 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.

Обращение, поступившее в приёмную 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 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. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

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 от даты регистрации обращения в приёмной до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава Павловского сельского поселения Павловского района, заместитель главы Павловского сельского поселения Павловского района, давший поручение по рассмотрению обращения, 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 главе Павловского сельского поселения Павловского района, заместителю главы Павловского сельского поселения Павловского района, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.4. 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.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.7. В администрации Павловского сельского поселения Павловского района обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

Организационно-методическое обеспечение, а также контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации Порядка осуществляется старшим делопроизводителем.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию Павловского сельского поселения Павловского района письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Заявители могут обращаться в приемную лично (или через законного представителя) при посещении, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района и их должностным лицам, в

муниципальные учреждения Павловского сельского поселения Павловского района, иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

По выбору заявителя обращение представляется в приёмную посредством личного обращения, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее – в электронной форме):

на официальный сайт Павловского сельского поселения Павловского района www.pavlovskoe-sp.ru;

по адресу электронной почты pavlov-sppr@krasnodar.ru.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы приемной.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в приемную поступают следующие виды обращений:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию нормативных правовых актов органов местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района и деятельности органов местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в них.

3.1.3. В приёмной корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Старший делопроизводитель, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному руководителю для принятия соответствующих мероприятий. Проверенная корреспонденция подлежит дальнейшей обработке.

3.1.4. 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).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан, регистрируются в приёмной.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главой Павловского сельского поселения Павловского района.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

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

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной программе «ПИСЬМА» в течение трех дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений, и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.2.2. 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.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную 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, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан

только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

тематика обращения;
фамилия и резолюция руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
наименование администрации и фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии 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 (заведения), из которых они поступили.

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

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения у старшего делопроизводителя в течение одного календарного года.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в автоматизированной программе «ПИСЬМА».

3.3.2. Старший делопроизводитель, рассматривающий почту, регистрирует и в день регистрации направляет главе Павловского сельского поселения Павловского района для рассмотрения и наложения резолюции. При рассмотрении обращения глава определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

Затем обращение направляется исполнителю с указанием методов рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Непосредственные исполнители определяются главой или его заместителями.

Поручение главы Павловского сельского поселения Павловского района должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в пункте 1.7 настоящего Порядка.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.9 настоящего Порядка.

3.3.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

3.3.7. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в приемную с мотивированной служебной запиской на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района. В записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган 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.

3.3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод» либо первое по списку, им обобщаются материалы, готовится сводный ответ и направляется в приемную. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. 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 неоднократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

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

3.4.6. 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 Порядком.

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные 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 его заместители на основании служебной записки исполнителя либо старшего делопроизводителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору обращения (приложение №4).

3.4.8. На обращение, в котором обжалуется судебное решение, исполнитель готовит ответ в виде разъяснения о порядке обжалования судебных решений и в течение 7 дней со дня регистрации обращения, данное разъяснение направляется гражданину.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. 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 нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать какие меры приняты к виновным лицам.

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

3.5.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Павловского сельского поселения Павловского района.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Павловского сельского поселения Павловского района.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц,

подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию 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.

3.5.12. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

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

3.5.14. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.5.16. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в приемной администрации

3.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина в приемную администрации.

3.6.2. 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. и с 16 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней.

3.6.3. Старший делопроизводитель администрации Павловского сельского поселения Павловского района, осуществляющий организацию личного приема, а также должностные лица, осуществляющие личный приём, обеспечиваются настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.6.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

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

3.6.5. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.6. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной программе «ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ».

3.6.7. Заявителю может быть отказано в приёме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть приглашен дежурный полиции.

3.6.8. Старший делопроизводитель обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием к заместителям Павловского сельского поселения Павловского района или специалистам администрации Павловского сельского поселения Павловского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную может быть приглашен специалист администрации по профилю деятельности.

3.6.9. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приёма, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.10. В ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется резолюция по разрешению проблемы и направляется исполнителю.

3.6.11. Старшим делопроизводителем на личном приеме у главы Павловского сельского поселения Павловского района оформляется карточка личного приема на каждого заявителя (приложение №5).

3.6.12. График приема граждан должностными лицами администрации ежегодно утверждается главой Павловского сельского поселения Павловского района и размещается на стенде в администрации, на официальном сайте администрации.

3.6.13. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации старший делопроизводитель приглашает для участия в приемах должностных лиц органов местного самоуправления Павловского сельского поселения Павловского района и специалистов администрации Павловского сельского поселения Павловского района, участвует в них сам.

3.6.14. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Обращения с информацией о результатах их рассмотрения, хранятся в приемной.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после подписания или списания «в дело» главой Павловского сельского поселения Павловского района.

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

3.8. Блок-схема рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района приведена в Приложении № 6 к настоящему Порядку.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации Павловского сельского поселения Павловского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителей, осуществляется старшим делопроизводителем.

4.2. Ответственность старшего делопроизводителя закрепляется в его должностной инструкции.

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями старшего делопроизводителя, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

4.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов (в том числе устных) исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

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

4.5. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Павловского сельского поселения Павловского района.

4.7. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителями.

4.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения старшим делопроизводителем, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.10. 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.

4.11. В целях контроля граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к Порядку рассмотрения обращения, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы если

нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

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

5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц администрации Павловского сельского поселения Павловского района в ходе исполнения Порядка и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения главе Павловского сельского поселения Павловского района.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: специалистов администрации Павловского сельского поселения Павловского района – заместителям главы Павловского сельского поселения Павловского района по курируемым направлениям деятельности; заместителей главы Павловского сельского поселения Павловского района – главе Павловского сельского поселения Павловского района.

5.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к исполнителю (должностному лицу), допустившему нарушения в ходе рассмотрения обращения.

5.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) уполномоченных лиц администрации Павловского сельского поселения Павловского района и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращения, в судебном порядке.

6. Анализ и обобщение вопросов обращений

6.1. Аналитическая работа по систематизации вопросов в обращениях ведется старшим делопроизводителем.

6.2. Старший делопроизводитель осуществляет ежеквартальный анализ количества и тематики устных и письменных обращений.

6.3. Старший делопроизводитель: ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в администрацию муниципального образования Павловский район статистические данные о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан;

просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

ведёт накопление архива по информационно-аналитическим материалам приемной;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несёт ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовят предложения по их рассылке;

готовит материалы для размещения на официальном сайте администрации.

Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района



О.И.Еськова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

АКТ № _____

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

от «_____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе

(фамилия, и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Павловского сельского поселения
(число, месяц, год)
Павловского района поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района



О.И.Еськова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

АКТ № _____

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

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе

(фамилия, и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Павловского сельского поселения
(число, месяц, год)
Павловского района поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

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

_____.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района



О.И.Еськова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Павловского сельского поселения
(число, месяц, год)

Павловского района поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района



О.И.Еськова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

Главе Павловского сельского
поселения Павловского района
(инициалы, фамилия)

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 _____ по вопросу _____

(Ф.И.О. заявителя)

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) _____

Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района



О.И.Еськова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Резолюция _____

Автор резолюции

_____ (подпись)

Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ (подпись)

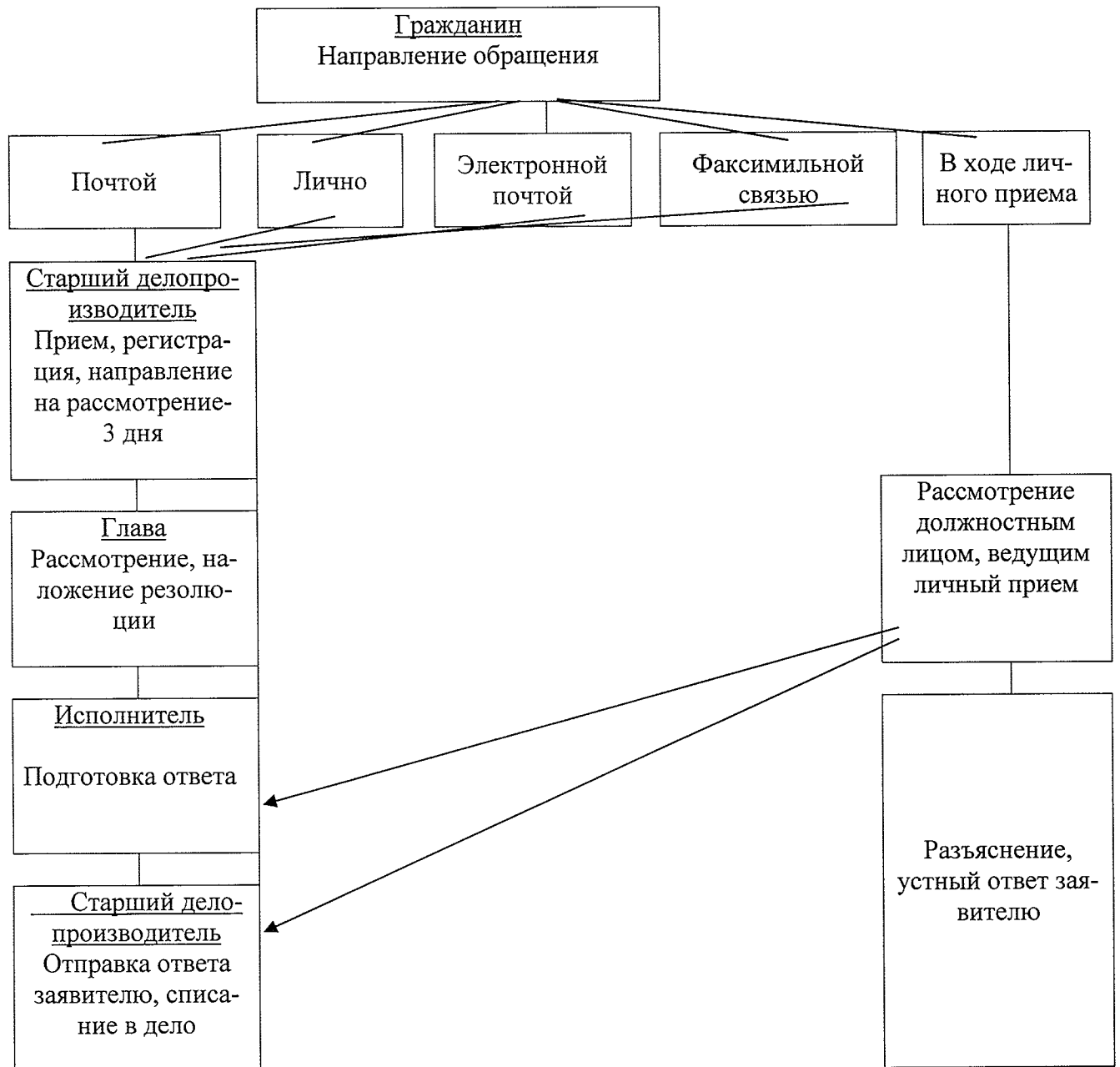
Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района



О.И.Еськова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращений граждан



Заместитель главы
Павловского сельского поселения
Павловского района

О.И.Еськова