



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.01.2024

№ 25

станция Павловская

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

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан 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 Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района (далее - Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Лицам, уполномоченным на работу с обращениями граждан, обеспечить соблюдение настоящей Инструкции в администрации Павловского сельского поселения Павловского района.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района 16 ноября 2021 года № 411 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района»;

2) постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 2 февраля 2022 года № 80 «О внесении изменений в постановление администрации Павловского сельского поселения Павловского района от 16 ноября 2021 года № 411 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района»;

4. Муниципальному казённому учреждению администрации Павловского сельского поселения Павловского района (Лукаш) 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 обнародования путём размещения на официальном сайте в информационно-коммуникационной сети Интернет www.pav-edin23.ru.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a horizontal stroke, positioned between the text of the official and the printed name.

А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района
от 23.01.2024 № 25

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
Павловского сельского поселения Павловского района

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Павловского сельского поселения Павловского района (далее – Инструкция) разработана 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 обращений в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Павловского сельского поселения Павловского района (далее – Администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, Краснодарского края, исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края, органами местного самоуправления при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Инструкция размещается на официальном сайте Администрации: www.pavlovskoe-sp.ru.

1.4. Местонахождение специалиста, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее – Ответственный специалист):

Адрес: 352040, Российская Федерация, Краснодарский край, Павловский муниципальный район, Павловское сельское поселение, станица Павловская, ул. Горького, 305 (именуемое далее – Здание администрации).

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:12.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон (факс) Администрации для приёма обращений граждан: 8(86191)5-15-50 (вн. 154), 5-22-95.

Адрес электронной почты Администрации: pavlov-spapr@mo.krasnodar.ru.

1.5. Порядок обращения в Администрацию.

Заявители могут обращаться в Администрацию лично (или через законного представителя) при посещении, а также направлять как индивидуальные, так и коллективные обращения, включая обращения

объединений граждан, в том числе юридических лиц в органы местного самоуправления и их должностным лицам (глава Павловского сельского поселения Павловского района и заместители главы Павловского сельского поселения Павловского района).

По выбору заявителя обращение представляется в Администрацию 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 с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), на официальном сайте Администрации www.pavlovskoe-sp.ru.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы главы Павловского сельского поселения Павловского района, заместителей главы, Ответственного специалиста.

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Общие требования к оформлению письменных обращений граждан

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

наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, в адрес которого направляется обращение;

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 в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.1.2. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Для приёма обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан – поступление в Администрацию письменного обращения (в том числе в форме электронного документа). Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, а также с использованием Единого портала. В случае направления обращения в форме электронного документа на официальный сайт Администрации (<http://www.pavlovskoe-sr.ru>) обращение заполняется в специальной электронной форме.

2.2.2. Обращения на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района, поступающие в Администрацию по почте либо по каналам электронной и факсимильной связи передаются под роспись Ответственному специалисту, в день их поступления.

2.2.3. Ответственный специалист 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.

2.2.4. 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 (Приложение № 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).

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

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

2.2.7. Письменные обращения на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителей, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются Ответственным специалистом. По требованию заявителя на копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию 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 сайт Администрации 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 Ответственному специалисту.

2.3. Регистрация письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района, регистрируются Ответственным специалистом в автоматизированной программе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» в течение трех дней с даты их поступления.

2.3.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

2.3.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется штамп с указанием даты и регистрационного номера. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

2.3.4. 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 почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится электронный адрес заявителя;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

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 согласно действующему классификатору;

фамилия и резолюция руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

фамилия лица, ответственного исполнителя за рассмотрение обращения;

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях.

2.3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия заявителя в адрес которого направляется 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.

2.3.6. 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».

2.3.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы приложений к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в Администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. 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.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель, 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, руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.4. 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.

2.4.5. Администрация или должностное лицо Администрации, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих

обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.5. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.5.1. Основание для начала процедуры рассмотрения обращения - регистрация письменного обращения в автоматизированной программе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

2.5.2. Ответственный специалист, в день регистрации направляет сообщение в электронном виде главе Павловского сельского поселения Павловского района или уполномоченному на то должностному лицу для рассмотрения и наложения резолюции. При рассмотрении обращения глава Павловского сельского поселения Павловского района или уполномоченное на то должностное лицо определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. Затем обращение с подписанным поручением по его рассмотрению в электронном виде направляется на исполнение лицам, указанным в резолюции с указанием методов рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Во время рассмотрения обращения, при необходимости, составляется акт комиссионного рассмотрения обращения (Приложение № 6), акт рассмотрения обращения (Приложение № 7). Поручение 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.

Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

Уведомления о переадресации обращений подписываются главами Павловского сельского поселения Павловского района или уполномоченными на то должностными лицами.

2.5.4. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте Администрации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (губернатору Краснодарского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Администрация или должностное лицо Администрации при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.5.6. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок возвращает его Ответственному специалисту 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 Ответственного специалиста.

2.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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.

2.5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия

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

2.5.9. 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.

2.5.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.6. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.6.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений.

2.6.2. 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 Ответственному специалисту. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.3. При рассмотрении обращения, в установленном законодательством порядке, исполнитель: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией; при необходимости

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

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. 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 многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Павловского сельского поселения Павловского района либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации (согласно утвержденного графика) личного приема граждан должностными лицами Администрации, 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 настоящей Инструкцией.

2.6.8. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему 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 уполномоченное на то лицо на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Уведомление о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору обращения (Приложение №4).

2.6.10. 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.

2.6.11. При рассмотрении обращения Администрацией или должностным лицом Администрации, заявитель имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.7. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

2.7.4. 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.

2.7.5. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края,

Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

2.7.6. 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.

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

2.7.8. Проект ответа с подписью исполнителя, согласования начальника отдела либо курирующего заместителя направляется Ответственному специалисту для дальнейшего оформления.

2.7.9. Ответы заявителям, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации необходимые для рассмотрения обращения, подписываются главой Павловского сельского поселения Павловского района или уполномоченными на то должностными лицами.

2.7.10. Если обращение рассматривается по поручению и ответ необходимо подготовить заявителю и автору поручения, то в ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

2.7.11. 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 или уполномоченными на то должностными лицами, по предложениям Ответственного специалиста.

2.7.12. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.13. 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.

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

2.7.15. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или должностному лицу Администрации.

2.7.16. 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.

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

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в Администрации

3.1.1. Ежедневный приём граждан осуществляется Ответственным специалистом с понедельника по пятницу с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

Справочный телефон Ответственного специалиста: 8(86191)5-15-50 (вн. 154), 5-22-95.

3.1.2. Помещения, выделенные для приёма граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также требованиям законодательства о социальной защите населения.

3.1.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих приём граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.4. Место ожидания личного приёма граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.1.5. 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.

Место проведения приема граждан в Администрации – малый зал для совещаний (1 этаж Здания администрации). Прием обращений граждан осуществляется путем вызова гражданином Ответственного специалиста через телефонную связь. Телефон с внутренней связью расположен в холле на первом этаже Здания администрации.

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

3.1.7. График приема граждан должностными лицами Администрации ежегодно утверждается главой Павловского сельского поселения Павловского района и размещается на стенде и официальном сайте Администрации.

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. 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.

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

3.1.11. Ответственным специалистом оформляется карточка личного приема на каждого гражданина, в которую вносится содержание устного обращения (Приложение № 5). Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной программе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ».

3.1.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, могут быть приглашены специалисты Администрации по вопросам, отнесенным к их ведению.

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

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

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, Ответственным специалистом организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (ССТУ.РФ).

3.1.15. По окончании приёма должностное лицо Администрации 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.

3.1.16. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

3.1.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием, по решению должностного лица Администрации, может быть прекращен. Информация о таком поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.1.19. Карточка личного приёма (при наличии с приложениями к ней) Ответственным специалистом в день приёма направляется на исполнение.

3.2. Организация выездных приемов

3.2.1. Должностные лица Администрации проводят выездные приемы граждан в населённых пунктах Павловского сельского поселения Павловского района соответствии с графиком, утвержденным главой администрации Павловского сельского поселения Павловского района. Порядок организации выездных приемов должностных лиц Администрации аналогичен порядку организации личных приемов граждан в Администрации.

4. Порядок работы с сообщениями, поступающими в Администрацию через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе»

4.1. Работа с запросами, поступающими по компетенции в Администрацию через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», осуществляется Ответственным специалистом, уполномоченными специалистами в рамках компетенции Администрации.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

5.2. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Павловского сельского поселения Павловского района и его заместителей, осуществляется Ответственным специалистом. Ответственность закрепляется правовым актом Администрации. При уходе в отпуск или при увольнении Ответственный специалист обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения, временно замещающему его лицу.

5.3. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями Ответственного специалиста, 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.

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль в автоматизированной программе «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ»;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

- снятие обращений с контроля.

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

5.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Инструкцией, и принятием решений в Администрации осуществляется руководителями соответствующих направлений деятельности Администрации.

5.7. В случае установления в результате проверки недостоверности

ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства Администрации. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением сотрудников), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

5.9. Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Ответственный специалист осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты; о порядке, форме и месте размещения информации на стендах и в средствах массовой информации.

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

6.2. Информирование граждан в Администрации осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью; размещении информационных материалов на стендах, на официальном сайте Администрации.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется: непосредственно Ответственным специалистом, 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 Ответственного специалиста, графиков личного приема граждан на официальном сайте Администрации, на информационных стендах в здании Администрации, в средствах массовой информации).

На входе в здание Администрации в доступном для обозрения месте размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы Ответственного

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

6.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

при информировании о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения Ответственный специалист подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

при ответе на телефонный звонок Ответственный специалист называет наименование структурного подразделения Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в здании Администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; бланк обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами Администрации.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле Администрации.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в кабинете ответственного лица.

7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

7.3. Рассмотренное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

поручения по рассмотрению обращения;

копия ответа автору (если имеются копии промежуточных ответов);

акт рассмотрения обращения и другие материалы (если имеются).

7.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

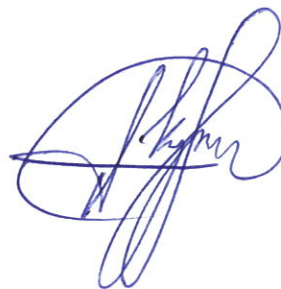
8. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

8.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц Администрации в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

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

8.3. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращения, в судебном порядке.

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке 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, инициалы 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

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района

А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке 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, инициалы 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 письма 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

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района

А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке 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

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района

А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке 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

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

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

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № ____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты

Телефон (при наличии) _____

Дата приёма _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

Срок исполнения _____

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

АКТ
комиссионного рассмотрения обращения № _____

Дата рассмотрения «_____» _____ 20 ____ г.

Нами (Ф.И.О., должности) _____

Рассмотрено обращение гражданина (Ф.И.О.) _____

проживающего (ей) по адресу: _____

По вопросу (ам): _____

Результат рассмотрения: _____

Члены комиссии:

_____ (Ф.И.О.)
подпись

_____ (Ф.И.О.)
подпись

_____ (Ф.И.О.)
подпись

Заявитель:

_____ (Ф.И.О.)
подпись

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



А.С.Курилов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Павловского сельского поселения
Павловского района

АКТ
рассмотрения обращения № _____

Дата рассмотрения «_____» _____ 20 ____ г.

Мною (Ф.И.О., должность) _____

Рассмотрено обращение гражданина (Ф.И.О.) _____

проживающего (ей) по адресу: _____

По вопросу (ам): _____

Результат рассмотрения: _____

Специалист: _____ (Ф.И.О.)
подпись

Заявитель: _____ (Ф.И.О.)
подпись

Глава Павловского сельского поселения
Павловского района



А.С.Курилов