



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.05.2018

№ 644

ст-ца Павловская

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Павловский район

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», постановления главы администрации от 16 февраля 2006 года № 173 «Об утверждении Положения об общественной приемной администрации муниципального образования Павловский район» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Павловский район в новой редакции (приложение).

2. Заместителям главы муниципального образования Павловский район и руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Павловский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Павловский район.

3. Признать утратившим силу:

постановление администрации муниципального образования Павловский район от 31 марта 2015 года № 519 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Павловский район»;

постановление администрации муниципального образования Павловский район от 02 декабря 2015 года № 1671 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Павловский район от 31 марта 2015 года № 519 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Павловский район».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на

первого заместителя главы муниципального образования Павловский район Г.Г. Стрюк.

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

Глава муниципального образования
Павловский район



Б.И. Зуев

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
муниципального образования
Павловский район
от 14.05.2018 № 644

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального
образования Павловский район

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Павловский район (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 муниципального образования Павловский район (далее Администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципального образования Павловский район. Установленный Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон);

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 муниципального образования Павловский район;

постановление администрации муниципального образования Павловский район от 30 декабря 2016 года № 1469 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Павловский район» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края и Администрации.

1.3. Порядок размещается на официальном сайте Администрации:
www.pavl23.ru

1.4. Местонахождение специалиста ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан (далее - Специалист):

Адрес: 352040, станица Павловская, ул. Пушкина, д.260.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86191)5-15-66.

Адрес электронной почты Администрации : www.pavlovsk@mo.krasnodar.ru.

1.5. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.6. 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 должностными лицами.

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 сети Интернет (далее – в электронной форме): на официальный сайт Администрации www.pav123.ru.

Прием заявителей осуществляется в соответствии с графиком работы главы муниципального образования Павловский район (далее глава), заместителей главы, Специалиста.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Администрации обращение заполняется в специальной электронной форме.

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению письменных обращений.

Общие требования к оформлению обращений:

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

наименование органа 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 документы и материалы либо их копии.

2.1.1. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин, в обязательном порядке, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Для приема 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 электронной форме). Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи. В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Администрации <http://www.pavl23.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

2.2.2. Обращение на имя главы муниципального образования Павловский район, его заместителей, поступающие в Администрацию по почте либо по каналам электронной и факсимильной связи передаются под роспись Специалисту в день поступления.

2.2.3. 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 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».

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

2.2.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Павловский район и его заместителей, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются Специалистом. По требованию заявителя на копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.3. Регистрация письменных обращений

2.3.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Павловский район письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной программе «СИНКОПА» в течение трех рабочих 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.

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

2.3.3. 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 штампа). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится электронный адрес заявителя;

вид обращения;

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 за рассмотрение обращения;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях.

2.3.4. 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.

2.3.5. 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.

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

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 приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.4. Направление обращений на рассмотрение

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

2.4.2. Специалист в день регистрации направляет в электронном виде главе муниципального образования Павловский район или его заместителям для рассмотрения и наложения резолюции. При рассмотрении обращения глава определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. Затем обращение в электронном виде направляется на исполнение в структурное подразделение Администрации с указанием методов рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Во время рассмотрения обращения, по поручению курирующего заместителя главы муниципального образования Павловский район, при необходимости, составляется акт комиссионного рассмотрения обращения (*Приложение №6*), акт рассмотрения обращения (*Приложение №7*). В структурных подразделениях Администрации непосредственные исполнители определяются руководителем. Поручение руководителя 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.

2.4.3. 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 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.

2.4.4. 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.

2.4.5. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (губернатору Краснодарского края) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. 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 Специалиста.

2.4.7. 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.

2.4.8. 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. Рассмотрение обращений

2.5.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. Сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений.

2.5.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», либо первое по списку, им обобщаются материалы, готовится сводный ответ и направляется Специалисту. 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.

2.5.3. 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).

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

2.5.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Павловский район 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.

2.5.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

2.5.7. 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 Порядком.

2.5.8. 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.

2.5.9. 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 либо его заместители на основании служебной записки исполнителя 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 (*Приложение №4*).

2.5.10. 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.

2.5.11. 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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.

2.6. Ответы на обращения

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

2.6.2. 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 должностным лицам.

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

2.6.4. 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.

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

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

2.6.7. Проект ответа с подписью исполнителя, согласования начальника отдела (управления) либо курирующего заместителя направляется Специалисту для дальнейшего оформления.

2.6.8. Ответы заявителям, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации необходимые для рассмотрения обращения, подписываются главой муниципального образования Павловский район, его заместителями.

2.6.9. 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.

2.6.10. 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 муниципального образования Павловский район, его заместителями, по предложениям Специалиста.

2.6.11. 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, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Кроме того, на поступившее в Администрацию ли 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».

2.6.12. 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».

2.6.13. 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.

2.6.14. 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.

2.6.15. 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 прием граждан осуществляется Специалистом с понедельника по пятницу с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 15:00 (кроме выходных и праздничных дней).

Справочный телефон Специалиста: 8(86191)-3-19-88.

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

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

3.1.6. График приема граждан должностными лицами Администрации ежегодно утверждается главой или его первым заместителем и размещается на стенде, официальном сайте Администрации.

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

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

3.1.9. Специалистом оформляется карточка личного приема на каждого гражданина (*Приложение № 5*). Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной программе «СИНКОПА».

3.1.10. Ведущий прием 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 в соответствующее структурное подразделение Администрации, решить вопрос о приеме заявителя в администрации соответствующего сельского поселения (по месту жительства). При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения Администрации.

3.1.11. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком рассмотрения письменных обращений.

3.1.12. Прием граждан может сопровождаться аудио и видео записью, с обязательным предупреждением граждан, участвующих в приеме. Техническое

оснащение и ответственность за хранение записей в неизменном состоянии возлагается на отдел информатизации управления организационной работы администрации муниципального образования Павловский район. Срок хранения записей составляет 1 год. По истечении срока по решению главы муниципального образования Павловский район запись может быть удалена. По заявлению гражданина, участвующего в приёме главы муниципального образования Павловский район либо его заместителей, ему могут быть выданы за его счет копии аудио и видеозаписей в течение срока хранения записей.

3.1.13. Все материалы, полученные из иных служб и ведомств, касающиеся вопросов изложенных в обращениях, передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и разработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.1.14. 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 также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2. Организация выездных приемов

3.2.1. Должностные лица Администрации проводят выездные приемы граждан в администрациях сельских поселений в соответствии с графиком, утвержденным главой или его первым заместителем. Порядок организации выездных приемов должностных лиц Администрации аналогичен порядку организации личных приемов граждан в Администрации.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону

4.1. Сообщения, поступающие по телефону Специалисту, при проведении руководством Администрации тематических телефонных линий, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Сообщения, поступающие по телефону, принимаются Специалистом и регистрируются в автоматизированной программе «СИНКОПА». Специалист представляет его на резолюцию главе, заместителю главы для принятия решения о порядке рассмотрения сообщения.

4.3. Информация о персональных данных граждан, от которых поступило сообщение, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных. При обращении по телефону гражданин должен сообщить: фамилию, имя, отчество

(при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ и содержание вопроса. В случае отказа заявителя в предоставлении указанных реквизитов – сообщение не рассматривается.

4.4. Специалист, осуществляющий прием сообщения, уточняет содержание вопроса, фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, при согласии заявителя – номер его телефона; по запросу заявителя предоставляет телефоны отделов, управлений, структурных подразделений Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного гражданином вопроса; разъясняет порядок и сроки рассмотрения обращения.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. Администрация или должностное лицо, 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, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

6.1. 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.

6.2. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Павловский район и его заместителей, осуществляется Специалистом. Ответственность Специалиста закрепляется в должностной инструкции. При уходе в отпуск, Специалист обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения, временно замещающему его специалисту, а также после освобождении от замещаемой должности - принять все числящиеся в работе обращения.

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

6.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

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

6.5. 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.

6.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений должностными лицами в

структурных подразделениях администрации осуществляется их руководителями.

6.7. 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.

6.8. 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 муниципального образования Павловский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

6.9. 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.

7. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

7.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист информирует: 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 представляемой информации и четкость ее изложения.

7.2. Информирование заявителей о Порядке 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 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 Специалиста, графиков личного приема граждан на официальном сайте Администрации, на информационных стендах в Администрации, в средствах массовой информации.

На входе в Администрацию в доступном для обозрения месте размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы Специалиста. Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

7.3. 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 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 Специалист называет наименование структурного подразделения Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

7.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в Администрации 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.

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в кабинете Специалиста.

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

8.3. 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).

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

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

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

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

9.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: специалистов структурных подразделений Администрации руководителям соответствующих подразделений;

руководителей структурных подразделений Администрации - должностным лицам Администрации, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих подразделений.

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

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

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Павловский район

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 муниципального образования
(число, месяц, год)

Павловский район 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

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Павловский район

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 муниципального образования
(число, месяц, год)

Павловский район 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

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Павловский район

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 муниципального образования
(число, месяц, год)

Павловский район 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

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Павловский район

Главе муниципального образования
Павловский район
(инициалы, должность)

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:

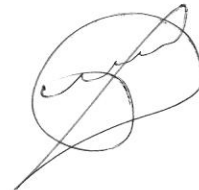
1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

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

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
муниципального образования
Павловский район

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)

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации муниципального
образования Павловский район

АКТ
комиссионного рассмотрения обращения № _____

Дата рассмотрения « ____ » _____ 20__ года

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

_____ (Ф.И.О.)

подпись

Заявитель:

_____ (Ф.И.О.)

подпись

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации муниципального
образования Павловский район

АКТ
рассмотрения обращения № _____

Дата рассмотрения « ____ » _____ 20__ года

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

Первый заместитель главы
муниципального образования
Павловский район



Г.Г. Стрюк