

24.12.2019



АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 30 ДЕК 2019 № 463-р
г. Павловск

О внесении изменений в распоряжение администрации Павловского муниципального района Воронежской области от 09.09.2019 №571-р «Об утверждении Порядка организации работы администрации Павловского муниципального района с обращениями граждан»

Внести в распоряжение администрации Павловского муниципального района Воронежской области от 09.09.2019 № 571-р «Об утверждении Порядка организации работы администрации Павловского муниципального района с обращениями граждан» следующие изменения:

1. Пункт 2.7 изложить в следующей редакции:

«2.7. Сроки рассмотрения обращений в администрации Павловского муниципального района исчисляются с даты регистрации обращения в уполномоченный орган администрации Павловского муниципального района и составляют 30 дней.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый, следующий за ним рабочий день. Такой же порядок исчисления сроков применяется ко всем срокам, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более

чем на 30 дней в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Продление сроков производится главой Павловского муниципального района на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется ответственным исполнителем заявителю.».

2. Пункт 2.7. дополнить подпунктом 2.7.1. следующего содержания:

«2.7.1. Отдельные категорий обращений, поступающих в администрацию Павловского муниципального района Воронежской области от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются с использованием механизма ускоренного рассмотрения в соответствии с правовым актом администрации Павловского муниципального района Воронежской области.».

3. Пункт 3.6.4. изложить в следующей редакции:

«3.6.4. Подготовка к приему граждан, предварительные беседы и предварительная запись на личный прием к главе Павловского муниципального района Воронежской области, заместителям главы администрации Павловского муниципального района, руководителю аппарата администрации Павловского муниципального района осуществляется старшим инспектором муниципального казенного учреждения Павловского муниципального района «Межведомственный многофункциональный центр» на основании графика личного приема граждан, утвержденного главой Павловского муниципального района Воронежской области.»

Глава Павловского
муниципального района
Воронежской области

М.Н. Янцов



КОПИЯ ВЕРНА

Руководитель аппарата администрации
Павловского муниципального района

С. В. Чечурин
С. В. Чечурин

30 ДЕК 2021

В редакции распоряжения
администрации Павловского
муниципального района

Приложение
к распоряжению администрации
Павловского муниципального района
от 30.12.21 № 463

ПОРЯДОК
организации работы администрации Павловского муниципального района с
обращениями граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок организации работы администрации Павловского муниципального района с обращениями граждан разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности по рассмотрению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Павловского муниципального района.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, администрации Павловского муниципального района в том числе:

- 1) Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 6) Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- 7) Законом Воронежской области от 26.04.2013 № 53-ОЗ «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Воронежской области»;
- 8) статьей 25 Устава Павловского муниципального района;
- 9) разделами 11 и 12 Регламента работы администрации Павловского муниципального района, утвержденного постановлением администрации Павловского муниципального района от 31.07.2015 № 455 «Об утверждении Регламента работы администрации Павловского муниципального района»;
- 10) инструкцией по делопроизводству в администрации Павловского муниципального района, утвержденной постановлением администрации Павловского муниципального района Воронежской области от 01.11.2016 № 447 «Об утверждении

инструкции по делопроизводству в администрации Павловского муниципального района»;

11) иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, администрации Павловского муниципального района регулируемыми отношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

1.3. Порядок организации работы администрации Павловского муниципального района с обращениями граждан распространяется на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Положения, установленные настоящим порядком, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Положения порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией Павловского муниципального района обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Организацию работы администрации Павловского муниципального района с обращениями граждан осуществляет отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан в администрации Павловского муниципального района осуществляется бесплатно.

2.2. Порядок информирования граждан об организации работы с обращениями:

2.2.1. Информирование об организации работы с обращениями граждан осуществляется:

1) непосредственно в здании администрации Павловского муниципального района;

2) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в т.ч. в сети Интернет на официальном сайте администрации Павловского муниципального района по адресу: <http://pavlovsk-region.ru>), публикаций в средствах массовой информации.

2.2.2. Место нахождения администрации Павловского муниципального района: 396422, г. Павловск, пр. Революции, 8.

Контактные телефоны - 2-23-02, 2-59-32, 2-42-31.

Факс - (47362) 2-53-14.

Адрес электронной почты администрации для направления обращений в электронном виде: pavl@govvtn.ru.

Адрес электронной почты при обращении на сайт администрации Павловского муниципального района (электронная приемная): pavlobr@govvtn.ru.

2.3. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с гражданами:

2.3.1. При ответах на телефонные звонки специалист администрации Павловского муниципального района подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

2.3.2. Если специалист, принявший звонок, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предлагает гражданину обратиться письменно.

2.3.3. Образцы унифицированных заявлений размещаются на стенде в фойе администрации Павловского муниципального района и на сайте администрации Павловского муниципального района.

2.4. Виды письменных обращений, направляемых гражданами в адрес администрации Павловского муниципального района:

В адрес администрации Павловского муниципального района граждане направляют: заявления, предложения, жалобы.

2.5. Требования к помещениям, в которых осуществляется рассмотрение обращений граждан.

2.5.1. Места проведения личного приёма граждан оборудуются:

- 1) системой кондиционирования воздуха;
- 2) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 3) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- 4) системой охраны.

Прием заявителей, пришедших в администрацию Павловского муниципального района, проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.5.2. Места ожидания личного приёма оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.6. Требования к письменному обращению гражданина

2.6.1. Гражданин в своем письменном обращении в адрес администрации Павловского муниципального района либо к должностному лицу администрации Павловского муниципального района в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а

также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.6.3. Обращение, поступившее в администрацию Павловского муниципального района или должностному лицу администрации Павловского муниципального района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6.4. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

2.6.5. Информация о местонахождении обращения предоставляется специалистом отдела организационно-информационной и кадровой работы.

2.7. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

Сроки рассмотрения обращений в администрации Павловского муниципального района исчисляются с даты регистрации обращения в уполномоченный орган администрации Павловского муниципального района и составляют 30 дней.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый, следующий за ним рабочий день. Такой же порядок исчисления сроков применяется ко всем срокам, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Продление сроков производится главой Павловского муниципального района на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется ответственным исполнителем заявителю.

2.7.1. Отдельные категорий обращений, поступающих в администрацию Павловского муниципального района Воронежской области от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются с использованием

механизма ускоренного рассмотрения в соответствии с правовым актом администрации Павловского муниципального района.

2.8. Требования к подписи ответа на письменное обращение гражданина

Ответы на обращения граждан в администрацию Павловского муниципального района подписываются:

- 1) главой Павловского муниципального района;
- 2) заместителями главы администрации Павловского муниципального района;
- 3) заместителем главы администрации - руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района.

2.9. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в администрации Павловского муниципального района:

2.9.1. При рассмотрении обращения администрацией Павловского муниципального района гражданин 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закон от 02.05.2006 № 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.

2.9.2. Должностные лица, рассматривающие обращения граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, 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;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному

лицу в соответствии с их компетенцией.

2.10. Рассмотрение отдельных обращений

2.10.1. Обращения, направленные органами государственной власти Российской Федерации, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Воронежской областной Думы, правительства Воронежской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке.

2.10.2. Письма, переданные главе Павловского муниципального района во время его встреч с жителями Павловского муниципального района и в ходе теле-, радиоэфиров, регистрируются, ставятся на контроль и рассматриваются в первоочередном порядке.

2.10.3. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию администрации Павловского муниципального района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

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

2.10.5. Ответы не даются и не подлежат направлению для дальнейшего рассмотрения на обращения:

- а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);
- в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- г) на которые не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «г» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения. При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

2.10.6 Должностные лица администрации Павловского муниципального, руководители структурных подразделений администрации Павловского муниципального района могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки. Переписка с гражданином прекращается при наличии следующих условий:

- 1) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и не приводятся новые доводы или обстоятельства,
- 2) ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же

должностному лицу.

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

2.10.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющие правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и губернатору Воронежской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан российской Федерации».

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- 1) прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- 2) регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- 3) направление обращений на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращений в администрации Павловского муниципального района;
- 5) личный прием граждан;
- 6) постановка обращений граждан на контроль;
- 7) продление сроков рассмотрения обращений граждан;
- 8) оформление ответа на обращение граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Обращение может поступить по почте, передаваться по факсу, по электронной почте, через электронную приемную на официальном сайте администрации Павловского муниципального района в сети Интернет, доставлено непосредственно гражданином или его представителем или должностным лицом, получившим обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан.

Обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются ответственным работником отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района.

3.2.2. Ответственный работник канцелярии отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района:

- 1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;

3) подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

4) в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес администрации Павловского муниципального района нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

5) возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

6) составляет в двух экземплярах акт о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в отделе организационно-информационной и кадровой работы, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

3.2.3. Ответственный работник канцелярии отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района получив конверт нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая сообщает об этом руководителю аппарата администрации Павловского муниципального района и действует в соответствии с его указанием.

3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным работником отдела организационно-информационной и кадровой работы. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.

3.2.5. Обращения, поступившие по факсу, электронной почте, через электронную приемную на официальном сайте администрации Павловского муниципального района в сети Интернет, также подлежат регистрации.

3.2.6. Обращения, поступившие на имя главы Павловского муниципального района, заместителей главы администрации Павловского муниципального района, руководителя аппарата администрации Павловского муниципального района, с пометкой «лично» передаются главе Павловского муниципального района, заместителям главы администрации Павловского муниципального района, заместителю главы администрации - руководителю аппарата администрации Павловского муниципального района не вскрытыми.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Поступившие в администрацию Павловского муниципального района письменные обращения граждан, а также обращения в форме электронного документа регистрируются в течение трех дней с момента поступления в отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального

района в журнале регистрации обращений граждан и в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

3.3.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений уполномоченный орган сверяет указанные в письме и на конверте, или в электронном документе фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверяет наличие указанных вложений и приложений и вводит информацию в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по конвертам можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.3.3. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, производится с прикреплением отсканированного электронного образа обращения в регистрационной карточке обращения.

3.3.4. В электронную базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос);
- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, категория заявителя;
- тема (темы) обращения согласно тематическому классификатору;
- количество листов обращения с приложениями;
- источник поступления обращения;
- краткое содержание текста обращения.

3.3.5. Обращениям присваиваются номера, состоящие из индекса района и порядкового регистрационного номера.

В правом нижнем углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты регистрации.

3.4. Направление обращений на рассмотрение

3.4.1. Глава Павловского муниципального района по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами назначает ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей в соответствии с установленным в администрации Павловского муниципального района распределением обязанностей, определяет сроки рассмотрения обращения и действия, которые должны быть предприняты при рассмотрении обращения, визирует свое решение.

3.4.2. После чего ответственный работник отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района вносит исполнителей в резолюцию электронной базы данных «Обращения граждан» АС ДОУ и заполняет регистрационно-контрольную карточку на данное обращение и под роспись (в журнале регистрации обращений граждан и регистрационно-контрольной карточке) передает зарегистрированное обращение с визой главы Павловского муниципального района должностному лицу на исполнение. Далее регистрационно-контрольная карточка остается у ответственного работника отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района для дальнейшего контроля за своевременным и полным исполнением обращения.

3.4.3. Поручение главы Павловского муниципального района может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района организует изготовление копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.

Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, то работу по его рассмотрению координирует и несет ответственность за его выполнение указанный в резолюции первым. Ответ заявителю дается после обобщения всех затронутых вопросов. Если в ответе не отражены все вопросы, поставленные в обращении, то материал по его рассмотрению возвращается исполнителю.

Исполнители в соответствии с поручением главы Павловского муниципального района, заместителей главы администрации Павловского муниципального района, руководителя аппарата администрации Павловского муниципального района направляют обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Павловского муниципального района, на рассмотрение должностных лиц соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления, иных организаций, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом гражданина.

Обращения, адресованные непосредственно руководителям органов, структурных подразделений администрации Павловского муниципального района, передаются адресатам после регистрации.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений направляются главе Павловского муниципального района.

Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5. Рассмотрение обращений граждан в администрации Павловского муниципального района

3.5.1. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют руководители органов и структурных подразделений администрации Павловского муниципального района, которые готовят информацию, содержащую аргументированные, юридически обоснованные ответы на все вопросы, поставленные в обращении.

Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах и структурных подразделениях администрации Павловского муниципального района (в том числе с выездом на место, комиссионно) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

3.5.2 Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностное лицо органа, структурного подразделения администрации Павловского муниципального района, обеспечивающего решение вопросов, затронутых в обращении.

По окончании рассмотрения обращения в электронной карточке обращения в обязательном порядке заполняется поле исполнения вопросов.

Исходящий документ с ответом на обращение или уведомлением связываются с

электронной карточкой обращения в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Организацию личного приема граждан в администрации Павловского муниципального района осуществляет отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района согласно графику, утвержденному главой Павловского муниципального района.

3.6.2. Прием граждан проводится главой Павловского муниципального района, заместителями главы администрации Павловского муниципального района, заместителем главы администрации - руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района и уполномоченными на то лицами.

3.6.3. График приема граждан главой Павловского муниципального района, заместителями главы администрации Павловского муниципального района, заместителем главы администрации - руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района составляется на текущий год отделом организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района, утверждается распоряжением администрации Павловского муниципального района. График личного приема размещается на информационном стенде в здании администрации Павловского муниципального района (1 этаж), публикуется на официальном сайте администрации муниципального района в сети Интернет (<http://pavlovsk-region.ru>), в Павловской районной общественно-политической газете «Вести Придонья» и в муниципальной газете «Павловский муниципальный вестник».

3.6.4. Подготовка к приему граждан, предварительные беседы и предварительная запись на личный прием к главе Павловского муниципального района, заместителям главы администрации Павловского муниципального района, заместителю главы администрации - руководителю аппарата администрации Павловского муниципального района осуществляется старшим инспектором муниципального казенного учреждения Павловского муниципального района «Межведомственный многофункциональный центр» на основании графика личного приема граждан, утвержденного главой Павловского муниципального района.

Во время предварительной записи устанавливается кратность обращения гражданина. В случае повторного обращения ответственный работник отдела организационно-информационной и кадровой работы осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются должностному лицу, ведущему личный прием.

3.6.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

Правом на первоочередной прием обладают:

1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;

2) дети-инвалиды, инвалиды I и II групп инвалидности, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) по вопросам, касающимся представляемых ими инвалидов;

3) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их представители по вопросам, касающимся представляемых ими лиц;

4) беременные женщины;

5) граждане, пришедшие на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет включительно;

б) лица, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Воронежской области». В случае, если право на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с настоящей частью одновременно имеют два и более гражданина, прием указанных граждан проводится в порядке их явки на личный прием.

В случае если непосредственно во время личного приема решение поставленных гражданином вопросов невозможно, от него может быть принято письменное обращение. После регистрации оно направляется на рассмотрение по компетенции в соответствующие органы, структурные подразделения администрации Павловского муниципального района.

Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации Павловского муниципального района, ему разъясняется порядок обращения в иные органы власти.

3.6.6. На обращение гражданина на приеме у главы Павловского муниципального района заводится карточка учета приема посетителей, куда заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения гражданина и делается отметка о принятых мерах по существу обращения.

После чего ответственный работник отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района осуществляет регистрацию личного приема в журнале регистрации приема граждан, а также в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ и под роспись (в журнале регистрации приема граждан) передает карточку учета приема посетителей должностному лицу на исполнение.

Все материалы, которые заявитель считает необходимым приобщить к обращению, прилагаются к карточкам учета приема посетителей. Если обращение повторное, ответственный работник отдела организационно-информационной работы администрации Павловского муниципального района подбирает предыдущую переписку и передает ее руководителю, ведущему прием.

3.6.7. Руководитель, ведущий личный прием, при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать должностных лиц, которые могут дать пояснения по существу обращения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принять решение о постановке на контроль обращения гражданина.

3.6.8. По окончании приема руководитель на карточке учета приема посетителей делает отметку о результате рассмотрения, в резолюции указывает исполнителя и конкретное поручение по рассмотрению данного обращения, осуществляет регистрацию личного приема в журнале регистрации приема граждан, а также в электронной базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

3.6.9. Во время личного приема руководителями каждый гражданин имеет возможность оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

3.6.10. 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 и в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.11. После завершения личного приема главой Павловского муниципального района согласно его письменному поручению ответственный работник отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района ставит обращения на контроль и передает на исполнение должностным лицам или в структурные подразделения администрации Павловского муниципального района. Обращения с личного приема руководителей также, как и письменные обращения (если в резолюции не установлен иной срок), рассматриваются в течение 30 дней со дня обращения.

3.6.12. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные обращения, поступившие в ходе личного приема, считаются завершенными. После возвращения списанных материалов в дело в отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района они снимаются с контроля, о чем делается отметка в карточке учета приема посетителей, после чего рассмотрение обращения, поступившего в ходе личного приема, считается завершенным.

3.6.13. По итогам личного приема гражданину направляется ответ о принятых мерах. Ответ подписывается руководителем, проводившим личный прием, либо уполномоченным должностным лицом.

На ответе на обращение заявителя главой Павловского муниципального района ставится отметка о списании «в дело» и материалы обращения возвращаются в отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района.

3.6.14. Контроль за сроками исполнения поручений, установленных на приеме главой Павловского муниципального района, заместителями главы администрации Павловского муниципального района, заместителем главы администрации-руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района осуществляется отделом организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района.

3.7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.7.1. Должностными лицами администрации Павловского муниципального района осуществляется контроль за рассмотрением обращений граждан:

поступивших из органов государственной власти Российской Федерации, от членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Воронежской областной Думы, правительства Воронежской области, Совета народных депутатов Павловского муниципального района;

поставленных на контроль главой Павловского муниципального района, заместителями главы администрации Павловского муниципального района, заместителем главы администрации - руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района;

в случае если в полученном ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию Павловского муниципального района из вышестоящих органов, а также за выполнением поручений главы Павловского муниципального района по обращениям граждан осуществляет отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района.

3.7.2. Полнота и качество решения поставленных в обращениях граждан вопросов анализируются в ответах на контрольные обращения заместителями главы администрации Павловского муниципального района, руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района.

3.7.3. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава Павловского муниципального района, руководитель аппарата администрации Павловского муниципального района.

Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и гражданину дан исчерпывающий письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы.

В этом случае должностное лицо администрации Павловского муниципального района, давшее поручение по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Исполнители дела делают отметку об исполнении поручения в электронной карточке резолюции, прикрепляют сканированный образ ответа заявителю и информацию по результатам рассмотрения обращения (запроса) направляют все документы с результатом рассмотрения (в том числе подлинники обращений) в уполномоченный орган специалисту, курирующему работу с обращениями граждан.

В случае если необходимые меры по обращению должны быть приняты в течение продолжительного периода, такое обращение после снятия с основного контроля должно быть поставлено по решению должностного лица администрации Павловского муниципального района, давшего поручение по рассмотрению обращения, на дополнительный контроль с указанием срока исполнения.

Отметка о снятии с основного контроля и постановке на дополнительный контроль делается в электронной карточке обращения органом, на рассмотрении у которого находится обращение.

Если обращение, поступившее в администрацию Павловского муниципального района, поставлено на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее чем за 2 дня до истечения срока дополнительного контроля должен направить в уполномоченный орган администрации Павловского муниципального района информацию о принятых мерах, либо служебную записку на имя главы Павловского муниципального района о необходимости продления срока дополнительного контроля с обязательным уведомлением заявителя о переносе срока принятия мер по

обращению.

3.8. Продление сроков рассмотрения обращений граждан

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава Павловского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель, определенный главой Павловского муниципального района, которому поручено рассмотрение данного обращения:

направляет служебную записку на имя главы Павловского муниципального района с разъяснениями причин продления срока рассмотрения обращения, на которой глава Павловского муниципального района согласовывает продление срока,

письменно уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

3.9. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

3.9.1. Уполномоченный орган осуществляет отправку ответов по рассмотренным обращениям.

3.9.2. Ответы на предложения, заявления, жалобы, запросы граждан дают должностные лица администрации Павловского муниципального района, руководители структурных подразделений администрации Павловского муниципального района.

Ответы на обращения регистрируются в журнале регистрации исходящей корреспонденции по рассмотрению обращений граждан и в электронной базе данных АС ДОУ.

Дата отправки ответов на обращения граждан в администрации Павловского муниципального района фиксируется в реестре отправки почтовой корреспонденции.

3.9.3. Должностное лицо, определенное главой Павловского муниципального района ответственным исполнителем за рассмотрение обращения, вносится в регистрационную карточку АС ДОУ.

Если в обращении несколько вопросов, специалист уполномоченного органа направляет ответственному исполнителю оригинал обращения, соисполнителям копии обращений.

Ответственный исполнитель, определенный главой Павловского муниципального района, в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения своей резолюцией определяет ответственного исполнителя в подведомственном блоке (структурное подразделение администрации Павловского муниципального района), которому поручается контроль за сроками исполнения и подготовка обобщенного ответа заявителю.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения (с даты регистрации в уполномоченный орган) обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

В проекте ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, и передается на согласование ответственному исполнителю, определенному поручением.

На последней странице письма, в нижнем левом углу, допускается указывать фамилии и номера служебных телефонов соисполнителей, участвовавших в подготовке обобщенного ответа по обращению в части касающейся.

Гражданину на его обращение направляется один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все исполнители.

3.9.4. Отдел организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района ежеквартально анализирует состояние работы с обращениями граждан, определяет эффективность их рассмотрения. Аналитические материалы, предложения по совершенствованию работы с письмами, заявлениями, жалобами граждан направляются главе Павловского муниципального района.

3.9.5. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах размещаются на официальном сайте администрации Павловского муниципального района в сети Интернет.

3.9.6. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, вносится специалистом уполномоченного органа, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в срок до четвертого числа месяца, следующего за отчетным, за исключением обращений:

1) по которым переписка прекращена;

2) ответ по которым не дается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

3.10.2. Консультации (справки) о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются ответственными работниками отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района при личном обращении или посредством телефонной связи по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) получения обращения и направления его на рассмотрение в органы и структурные подразделения администрации Павловского муниципального района, в соответствии с их компетенцией;

3) порядка и сроков рассмотрения обращений;

4) о результатах рассмотрения обращения;

5) порядка обжалования действия (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений и по их разрешению;

6) мест и графиков приема граждан по личным вопросам должностными лицами администрации Павловского муниципального района.

3.10.3. Звонки от заявителей по вопросам получения справки об исполнении обращения принимаются: понедельник - пятница, кроме выходных и праздничных дней.

При получении запроса по телефону ответственный работник отдела организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района:

- 1) называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- 2) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- 3) предлагает абоненту представиться;
- 4) выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- 5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- 6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- 7) к назначенному сроку подготавливает ответ.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Постановка обращений граждан на контроль.

5.1.1. Обращения поступившие в администрацию Павловского муниципального района могут быть поставлены на контроль.

5.1.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава Павловского муниципального района, заместители главы администрации Павловского муниципального района, руководитель аппарата администрации Павловского муниципального района.

5.1.3. Контроль за соблюдением порядка, сроков рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется заместителями главы администрации Павловского муниципального района, руководителем аппарата администрации Павловского муниципального района, а также отделом организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района.

5.1.4. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании полученной в отделе организационно-информационной и кадровой работы администрации Павловского муниципального района или у исполнителя информации.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации Павловского муниципального района несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава Павловского
муниципального района
Воронежской области



КОПИЯ ВЕРНА
Заместитель главы администрации -
руководитель аппарата администрации
Павловского муниципального района
Ю. В. Чечурина
25.05.23

М.Н. Янцов