



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ОБУХОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

От 01.04.2013 г.  
с. Обуховское

№ 124

***«Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан на территории муниципального образования «Обуховское сельское поселение»***

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными законами Российской Федерации, правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Указами Губернатора Свердловской области, постановлениями Правительства Свердловской области, Уставом МО «Обуховское сельское поселение», в связи с увеличением поступлений обращений граждан в администрацию МО «Обуховское сельское поселение», в целях повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан на территории муниципального образования «Обуховское сельское поселение» (прилагается).

2. Считать утратившим силу Постановление главы МО «Обуховское сельское поселение» № 115 от 09.06.2010г. «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан».

3. Разместить настоящее Постановление на сайте администрации МО «Обуховское сельское поселение» [Obuhovskoe.gossaas.ru](http://Obuhovskoe.gossaas.ru) и на портале государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации МО "Обуховское сельское поселение" **Верхорубова В.И.**

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ** рассмотрения обращений граждан на территории МО «Обуховское сельское поселение»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Обуховское сельское поселение» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в администрации МО «Обуховское сельское поселение», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 22 октября 2004 года N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации", Федеральным законом от 20 февраля 1995 года N 24-ФЗ "Об информации, информатизации и защите информации", указами Губернатора Свердловской области, Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан", Постановлениями Правительства Свердловской области, Законом Свердловской области от 14 июня 2005 года N 52-ОЗ "Об административных правонарушениях на территории Свердловской области", Государственной системой документационного обеспечения управления (М.: 1991), Государственным стандартом Российской Федерации от 1 июля 2003 года ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов", Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 8 ноября 2005 года N 536 "О Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти", Распоряжением Губернатора Свердловской области от 7 июля 2006 года N 330-РГ "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Губернатора Свердловской области и аппарате Правительства Свердловской области", Уставом МО «Обуховское сельское поселение» и другими нормативными актами.

1.3. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия:

1.3.1. Обращения граждан - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

1.3.1.1. Письменные обращения граждан оформляются на бумажном или электронном носителе (распечатываются при направлении через информационные сети общего пользования) и содержат, как правило, наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, адрес для ответа, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

1.3.1.2. Устные обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в устной форме представителю органа местного самоуправления и (или) должностному лицу в ходе личного приема, встречи с населением, по телефону, через медиафункции информационных сетей общего пользования.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, встречи с населением, по телефону, через медиафункции информационных сетей общего пользования, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях.

1.3.6. Повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

1.3.7. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.4. Настоящий административный регламент является обязательным нормативным документом, устанавливающим порядок работы с обращениями граждан, поступающими в администрацию МО «Обуховское сельское поселение».

1.5. Административный регламент устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан к должностным лицам администрации МО «Обуховское сельское поселение».

1.6. Действие настоящего административного регламента не распространяется на следующие обращения граждан:

1.6.1. Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

1.6.2. Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

1.6.3. Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области.

1.6.4. Обращения с просьбой о толковании законодательства Российской Федерации и законодательства Свердловской области.

1.6.5. Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области.

1.6.6. Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых Федеральным законодательством, их уставами и положениями.

1.6.7. Запросы в архив.

1.6.8. Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.7. Функция рассмотрения обращений граждан исполняется должностными лицами органов местного самоуправления, муниципальными служащими.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

### 2.1. Порядок информирования об исполнении функции

2.1.1. Информация о государственной функции предоставляется: непосредственно в здании администрации;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение администрации МО «Обуховское сельское поселение»:

улица Мира, д. 114, с.Обуховское, Камышловский район, 624852;  
контактный телефон (телефон для справок): 8(34375) 32-5-48, 32-8-85.

Интернет-сайт: <http://www.Obuhovskoe.gossaas.ru>;

адрес электронной почты: [Admobuh@yandex.ru](mailto:Admobuh@yandex.ru);

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на интерактивном информационном портале администрации;

на информационном стенде внутри здания администрации.

2.1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, а также в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан;

схема размещения муниципальных служащих, обеспечивающих исполнение функции по рассмотрению обращений граждан;

график приема граждан должностными лицами администрации;

таблица сроков исполнения функции в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания) при личном приеме у должностного лица;

порядок информирования о ходе исполнения функции;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы администрации с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, лично.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение данной функции.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:  
требований к оформлению письменного обращения;  
требований к заявителю, пришедшему на прием;  
мест и графиков личного приема должностными лицами администрации для рассмотрения устных обращений;  
порядка и сроков рассмотрения обращений;  
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:  
компетентность;  
четкость в изложении материала;  
полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет), почты и телефонной связи, электронной почты.

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

2.3. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.3.1. Конечными результатами исполнения функции могут являться:

ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

отказ в рассмотрении обращения.

2.3.2. Процедура исполнения функции завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

2.4. Общий срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Главой МО «Обуховское сельское поселение» и его заместителем могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- без указания конкретной даты исполнения:
  - имеющие в тексте пометку "срочно" - исполняются в 3-дневный срок;
  - имеющие пометку "незамедлительно" - в 5-дневный срок;
  - имеющие пометку "оперативно" - в 10-дневный срок;
  - имеющие пометку "безотлагательно" - в 15-дневный срок;

остальные - в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.

## 2.5. Требования к присутственным местам

2.5.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.5.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.5.3. Присутственные места должны соответствовать требованиям противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Присутственные места оборудуются:

- системой вентиляции (кондиционирования) воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.5.5. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.5.6. В период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

## 2.6. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для оформления документов.

## 2.7. Требования к местам для ожидания

2.7.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.7.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.7.3. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

## 2.8. Требования к местам приема граждан

2.8.1. Прием граждан должностными лицами в администрации осуществляется на их рабочих местах, главой МО «Обуховское сельское поселение» в его кабинете.

2.8.2. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.8.3. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.8.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

### 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- рассмотрение обращения;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению;
- анализ обращений граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращения.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращения является поступление обращения гражданина в администрацию МО «Обуховское сельское поселение».

3.1.2.2. Обращение может поступить в администрацию одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи по информационным сетям общего пользования;
- нарочным (либо лично).

3.1.2.3. Прием обращений осуществляется муниципальными служащими администрации, осуществляющими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан.

Для приема обращений граждан в форме электронных обращений ("Интернет-обращений" по информационным сетям общего пользования) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

3.1.2.4. Принятые обращения граждан передаются на регистрацию делопроизводителю администрации.



3.1.2.5. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется служащим, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в администрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

При регистрации в "журнал документов" вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная в регистрационном штампе.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в "журнале документов".

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.1.3. Направление обращения должностному лицу администрации.

3.1.3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

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

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.1.3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, подготавливает письменные разъяснения по вопросам обжалования судебных решений, о чем делается отметка в "журнале документов".

3.1.3.3. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, на:

требующие обязательного доклада главе МО «Обуховское сельское поселение» (о чем делается отметка);

передаваемые заместителю главы администрации МО «Обуховское сельское поселение» и непосредственно специалистам администрации к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.1.3.4. Муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения граждан согласно сфере деятельности.

3.1.3.5. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких руководителей, обращение в обязательном порядке направляется на первичное рассмотрение главе МО «Обуховское сельское поселение».

3.1.3.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

3.1.3.7. Административное действие (направление обращения соответствующему руководителю для первичного рассмотрения и оформления поручения-резолюции) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения.

3.1.4. Рассмотрение обращения главой МО «Обуховское сельское поселение».

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями к главе МО «Обуховское сельское поселение».

3.1.4.2. Муниципальный служащий, осуществляющий организационное обеспечение исполнения функции по рассмотрению обращений граждан, рассматривает вопрос об отнесении к компетенции органов местного самоуправления рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения. По результатам предварительного рассмотрения обращения, готовит предложения главе МО «Обуховское сельское поселение» о поручениях по рассмотрению обращения.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию органов местного самоуправления;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции органов местного самоуправления;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

повторные обращения;

многократные обращения (три и более раз);

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

обращения без подписи заявителя, но требующие ознакомления главы МО «Обуховское сельское поселение».

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль по исполнению поручений независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

3.1.4.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии - 5 дней со дня регистрации.

3.1.4.4. По многократным обращениям на основании истории обращения рассматривается вопрос о безосновательности очередного обращения и

готовится главе МО «Обуховское сельское поселение» предложение (акт, проект уведомления) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено и муниципальным служащим, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, по информации, полученной при первичной обработке поступивших обращений.

Акт о прекращении переписки подписывает глава МО «Обуховское сельское поселение».

Муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит уведомление гражданину о прекращении переписки с ним по данному вопросу.

3.1.4.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления поселения, то помощник, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений или муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан (согласно должностному регламенту), готовит:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.6. Специалист передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение и согласование главе МО «Обуховское сельское поселение».

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение главе МО «Обуховское сельское поселение» - 2 рабочих дня с момента поступления обращения.

3.1.4.7. Глава МО «Обуховское сельское поселение» согласно сфере деятельности специалистов, к которым отнесено рассмотрение соответствующих вопросов определяет:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц;

соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

3.1.4.8. Глава МО «Обуховское сельское поселение» по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решением главы МО «Обуховское сельское поселение» является подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

3.1.4.9. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, глава МО «Обуховское сельское поселение» указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

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

В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией главы МО «Обуховское сельское поселение» специалист готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо с решением о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, подписывается (в соответствии с резолюцией) и направляется гражданину в срок не более 3 дней.

3.1.4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению главы МО «Обуховское сельское поселение» (в соответствии с резолюцией) специалист готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается главой МО «Обуховское сельское поселение» и направляется гражданину в срок не более 3 дней.

3.1.4.12. По результатам рассмотрения обращений главой МО «Обуховское сельское поселение» специалист ответственный за делопроизводство по обращениям граждан:

отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

готовит сопроводительные письма исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения согласно полномочиям органов власти;

направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам вместе с сопроводительным письмом за подписью главы МО «Обуховское сельское поселение»;

по обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в который необходимо представить информацию о

результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении (как правило безотлагательно, т.е. не более 15 дней), а также вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ в пределах компетенции органа местного самоуправления или должностного лица.

3.1.4.13. Специалист ответственный за делопроизводство по обращениям граждан направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям. Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции - 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией главы МО «Обуховское сельское поселение» или заместителя и прилагаемыми документами) исполнителю.

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции органов местного самоуправления;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или

невозможности испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.1.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц или органов местного самоуправления) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, в органах государственной власти, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

Запрос подписывается главой МО «Обуховское сельское поселение» или заместителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

3.1.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.1.5.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято



решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через главу МО «Обуховское сельское поселение».

3.1.5.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения главы МО «Обуховское сельское поселение» выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.5.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким лицам, равным по должности, основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Основным исполнителем и соисполнителем вправе давать поручения в виде отдельных дополнительных резолюций лицам, непосредственно им подчиненным. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.1.5.12. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль, исполнитель должен направить главе МО «Обуховское сельское поселение» или заместителю, дававшему поручение, информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль.

3.1.6.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение главе МО «Обуховское сельское поселение» или заместителю, дававшему поручение:

информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;  
подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Глава МО «Обуховское сельское поселение» или соответствующий его заместитель, дававший поручение:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.1.6.2. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией органа местного самоуправления.

3.1.6.3. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.1.6.4. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает глава МО «Обуховское сельское поселение» или заместитель, дававший поручение.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае глава МО «Обуховское сельское поселение» или заместитель, дававший поручение, снимает обращение с контроля, списывая "В дело" ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Если ответ на обращение подписал глава МО «Обуховское сельское поселение» или заместитель, дававший поручение, то отметку о списании "В дело" делает муниципальный служащий, ответственный за контроль и делопроизводство по обращениям граждан (согласно должностному регламенту).

3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение.

3.1.7.1. Подписанный ответ направляется гражданину в порядке делопроизводства и почтовых отправок. По желанию гражданина ответ на

обращение может быть вручен ему лично, отправлен по факсимильной связи, электронной почтой.

3.1.7.2. При формировании дела по обращению гражданина подшиваются: обращение, все материалы по рассмотрению обращения, в том числе листы резолюций (поручения) и сопроводительные письма, поступившие ответы на запросы, справки, служебные пояснительные записки исполнителей, копия ответа заявителю.

Датой снятия с оперативного контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента.

Процедура контроля результата рассмотрения обращения осуществляется при ознакомлении с ответом и списании "В дело".

Датой завершения рассмотрения обращения является дата подписи ответа заявителю главой МО «Обуховское сельское поселение» или заместителем, дававшим поручение, или дата списания "В дело" материалов по обращению с копией ответа заявителю, полученного от исполнителя.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

3.1.7.3. Исполнитель передает материалы рассмотрения обращения муниципальному служащему, ответственному за контроль и делопроизводство по обращениям граждан.

3.1.7.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений подшиваются к делу.

Сформированные дела помещаются в специальные папки текущего архива и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается муниципальным служащим, ответственным за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив администрации МО «Обуховское сельское поселение».

По истечении сроков хранения в архиве администрации МО «Обуховское сельское поселение» соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации уничтожаются в установленном порядке.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан

3.2.1. Исполнение функции рассмотрения устных обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;

подготовка письменного или устного ответа;  
оформление дела при его наличии;  
анализ обращений граждан.

### 3.2.2. Регистрация устного обращения.

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к главе МО «Обуховское сельское поселение» или его заместителю, в том числе обращения граждан на выездном приеме уполномоченных должностных лиц администрации МО «Обуховское сельское поселение».

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении главой МО «Обуховское сельское поселение» или его заместителем тематических "прямых телефонных линий", "прямых эфиров" в электронных СМИ (на телевидении), при встречах с населением с использованием информационных систем общего пользования, на сходах и собраниях граждан.

3.2.2.2. Муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия - 5 минут.

3.2.2.3. Муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан, а также распечатывает контрольно-регистрационную карточку.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.2.5. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

### 3.2.3. Рассмотрение устного обращения.

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется муниципальным служащим, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, даты и времени обращения посетителя.

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу муниципальным служащим, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы или органы местного самоуправления следует обратиться для решения поставленных вопросов.

3.2.3.4. Помощники обязаны присутствовать на личном приеме граждан, который ведут их руководители. Во время приема граждан помощники фиксируют поручения, которые дают руководители по рассматриваемым вопросам, выполняют другие поручения.

3.2.3.5. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются помощником или муниципальным служащим, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

3.2.3.6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.2.3.7. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема главой МО «Обуховское сельское поселение» или иным уполномоченным должностным лицом дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.3.8. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.9. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.10. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

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

3.2.3.12. Глава МО «Обуховское сельское поселение» и заместитель могут проводить выездные личные приемы граждан в территориальных подразделениях, общественных приемных, организациях, на предприятиях.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан руководителями возлагается на помощников, а документационное обеспечение (делопроизводство) - на муниципального служащего, ответственного за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов граждан должны соответствовать данному разделу административного регламента.

3.2.4. Подготовка письменного ответа.

3.2.4.1. После окончания личного приема муниципальный служащий, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с

регистрационно-контрольной карточкой должностному лицу, осуществляющему личный прием или его помощнику.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на муниципального служащего, ответственного за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.5.2 - 3.1.5.6 и 3.1.5.9 - 3.1.5.12 данного Административного регламента.

3.2.4.4. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения.

3.2.4.5. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения "В дело" либо дают дополнительные поручения.

3.2.5. Контроль и оформление дела по устному обращению.

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

3.2.5.2. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;  
противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

3.2.5.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

3.2.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.5.6. Муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан направляет гражданину в установленном порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен ему по почте, электронной почтой.

3.2.5.7. Муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, формирует дело по обращению гражданина, вносит информацию о результатах рассмотрения обращения.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений прикрепляются к делу с материалами рассмотрения устных обращений.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему руководителей.

Хранение дел по рассмотренным устным обращениям обеспечивается муниципальным служащим, ответственным за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в текущем архиве в течение двух лет, после чего они передаются в архив администрации МО «Обуховское сельское поселение».

По истечении сроков хранения в архиве администрации МО «Обуховское сельское поселение» соответствующие дела по устным обращениям (материалы их рассмотрения) в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации либо уничтожаются в установленном порядке.

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению функции рассмотрения обращений граждан.

3.3.2. Муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Глава МО «Обуховское сельское поселение» несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении

обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Помощники несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений руководителей, данных по рассмотрению обращений граждан.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. В случае равных по должности, ответственность за подготовку сводного проекта ответа возлагается на исполнителя, указанного в резолюции (поручении) первым.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием, а также помощников.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

3.3.3. Текущий контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется путем проведения главой МО «Обуховское сельское поселение» проверок соблюдения и исполнения положений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иных соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и данного административного регламента.

3.3.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Помимо текущего контроля, осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Плановые проверки осуществляются на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением функции по рассмотрению обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

3.3.7. Для проведения проверки полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан на основании распоряжения главы МО «Обуховское сельское поселение» формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие в сферу деятельности которых входит организационное и документационное обеспечение администрации. По согласованию, в состав комиссии могут входить депутаты представительного органа местного самоуправления.



Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

3.3.8. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

#### 3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется подразделением, в состав которого входит муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями администрации МО «Обуховское сельское поселение», иными органами местного самоуправления.

Анализ поступивших в администрацию МО «Обуховское сельское поселение» обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

В этих целях исполнители предоставляют в подразделение, в состав которого входит муниципальный служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с отдельными поручениями главы МО «Обуховское сельское поселение» или заместитель готовится информация об обращениях граждан, поступающих из определенного территориального субъекта за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

Информационно-аналитические справки направляются главе МО «Обуховское сельское поселение», его заместителям администрации, руководителям территориальных, отраслевых и функциональных подразделений.

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу, исполнительному органу государственной власти Свердловской области, должностному лицу.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в срок не более 30 календарных дней. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в установленный срок со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения органа местного самоуправления, исполнительного органа государственной власти, решения или действия (бездействие) должностных лиц которого обжалуются

**БЛОК-СХЕМА  
ПРОЦЕДУРЫ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ  
ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ В ЧАСТИ РАБОТЫ  
С ПИСЬМЕННЫМИ И УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ,  
ПОСТУПИВШИМИ В АДРЕС АДМИНИСТРАЦИИ  
МО «ОБУХОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

