

ГЛАВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ВОСКРЕСЕНСКОЕ
ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.02.2011 № 6

**Об утверждении Административного регламента рассмотрения
обращений граждан в администрации сельского поселения Воскресенское
Ленинского муниципального района Московской области**

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Воскресенское, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения Воскресенское, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Московской области № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан", Уставом сельского поселения Воскресенское, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Видновские вести».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации сельского поселения Воскресенское С.С. Баканова.

Глава сельского поселения

О.Я. Дикая

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ВОСКРЕСЕНСКОЕ
ЛЕНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области (далее – администрация) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"
- Уставом сельского поселения Воскресенское.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой сельского поселения Воскресенское, заместителем главы администрации, руководителями и специалистами структурных подразделений администрации.

4. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области, Уставом сельского поселения Воскресенское.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в администрацию.

6. Централизованное делопроизводство по обращениям граждан, поступающим в администрацию, осуществляет общий отдел администрации.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. **Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 1), днях и времени личного приема граждан руководителями администрации, порядке записи на личный прием, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном Интернет-сайте администрации (<http://www.admospvoskresenskoe.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, а также в случае необходимости проведения специальной проверки главой сельского поселения Воскресенское, заместителем главы администрации, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.2.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.2.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.2.4. Глава сельского поселения Воскресенское, заместитель главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к письменному обращению граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация сельского поселения Воскресенское, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

2.3.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация сельского поселения Воскресенское или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации

2.4.1. Личный прием граждан в администрации ведет глава сельского поселения, заместители главы администрации в соответствии с утвержденным графиком и несут ответственность за его организацию.

2.4.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации осуществляет общий отдел.

2.4.3. Ведение карточек личного приема осуществляет специалист общего отдела администрации. Письменное заявление, оставленное гражданином на личном приеме, подлежит регистрации. Дальнейшее прохождение письма до окончательного ответа отслеживается специалистом администрации, ответственным за делопроизводство.

2.4.4. Предварительная запись граждан на прием к главе сельского поселения Воскресенское осуществляется специалистом общего отдела администрации. Запись ведется как лично, так и по телефону.

При обращении гражданина с просьбой о записи на прием, специалист администрации уточняет тему обращения, консультирует заявителя, разъясняя порядок возможного разрешения его ситуации. Специалист администрации вправе направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации.

Обращения граждан не требующие личного приема у главы сельского поселения или заместителя главы администрации регистрируются в соответствующем порядке и подлежат исполнению в установленные сроки.

2.4.5. Специалист, осуществляющий предварительную запись на прием к главе сельского поселения Воскресенское или заместителю главы администрации, рассматривает заявления на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;
- заявление или обращения должно содержать суть интересующего вопроса, быть кратким и четким;
- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции администрации;
- заявление гражданина (устное или письменное) должно сопровождаться необходимыми документами и материалами, объясняющими или поясняющими суть обращения;
- представленные заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;
- интересующий заявителя вопрос мог быть направлен на рассмотрение заместителю главы администрации, сотрудникам администрации, курирующим соответствующие вопросы, по нему могли быть получены письменные ответы, о чем у заявителя должны иметься документальные подтверждения;
- по поставленному вопросу ранее давались неоднократные ответы и отсутствуют основания для его пересмотра.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеперечисленным требованиям, то специалист администрации может не принимать его, отказывая в предварительной записи, разъясняя заявителю причину отказа.

Отказ в приеме заявления и предварительной записи по иным основаниям не допускается.

2.4.6. Запись на повторный прием к главе сельского поселения Воскресенское осуществляется не раньше получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необ-

ходимость повторного приема определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение.

2.4.7. Письменные заявления граждан о личном приеме с прилагаемыми документами и материалами подлежат регистрации.

Устные заявления граждан о личном приеме рассматриваются и принимаются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

На устные обращения граждан дается ответ в устной форме.

2.4.8. Глава сельского поселения Воскресенское проводит личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. В случае крайней необходимости прием может быть перенесен на другой день с обязательным уведомлением заявителей.

2.4.9. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

2.4.10. Материалы с личного приема хранятся в общем отделе администрации в течение 5 лет, а затем подлежат уничтожению в установленном порядке.

2.4.11. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

2.5.1. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы".

2.5.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, компьютер с установленными справочно-информационными системами) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.5.3. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.6. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.6.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.8. Ответственность специалистов при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.8.1. Специалисты администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения Воскресенское.

2.8.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство.

III. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем (по доверенности), поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.2.3. Обращения граждан, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации к специалисту, ответственному за делопроизводство, который:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с 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 указанного акта хранится в специальной папке, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.4. Специалист, ответственный за делопроизводство, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и действует в соответствии с рекомендациями по безопасности.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом общего отдела, ответственным за делопроизводство. Не принимаются обращения, не со-

державшие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение № 2). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.2.6. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале регистрации входящей электронной почты и факсов специалистами общего отдела администрации.

3.2.7. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на Интернет-сайт администрации, принимаются специалистами общего отдела администрации, распечатываются для дальнейшей обработки и регистрации.

3.2.8. Все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, обрабатываются специалистом, ответственным за делопроизводство.

3.2.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы сельского поселения Воскресенское, вскрываются лично главой или его заместителем.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел администрации.

3.2.10. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Московской области, адресованные главе сельского поселения Воскресенское содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в общем отделе администрации.

3.2.11. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации обращений и передача поступивших обращений на рассмотрение.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Поступившие в общий отдел администрации обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнал регистрации обращений граждан (ведется в электронном виде).

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп администрации с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, администрации Ленинского муниципального района и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

3.3.3. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Московскую областную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

3.3.4. Специалист, ответственный за делопроизводство:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- заполняет рубрикатор в регистрационной карточке, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
- проставляют шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;
- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;
- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляет штамп "Контроль. Срок __".

3.3.5. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в информационной автоматизированной системе делопроизводства и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращения на рассмотрение

3.4.1. Специалист администрации, ответственный за делопроизводство, после составления аннотации принимает решение о передаче обращения на рассмотрение.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на:

- требующие обязательного рассмотрения главой сельского поселения;
- направляемые заместителю главы администрации;
- поступившие телеграммы по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей сельского поселения (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.д.), сообщаются в отдел дежурной службы администрации Ленинского муниципального района;
- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

Запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности администрации направляется для подготовки ответа в структурное подразделение администрации, обладающее данной информацией.

3.4.2. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в администрацию подписываются главой поселения или заместителем главы администрации.

3.4.3. Результатом направления обращения на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в структурные подразделения администрации, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

3.5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

3.5.1. Поступившие в структурные подразделения администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.5.2. Должностное лицо, которому направлено на рассмотрение обращение, вправе поручить его рассмотрению структурному подразделению администрации, конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению прикладывается поручение).

3.5.3. Поручение должно содержать: наименование государственного органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.5.4. 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.

3.5.5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.7. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.5.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в общий отдел администрации, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.5.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, пришедшие для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.5.10. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 2.7. Административного регламента.

3.5.11. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалист, осуществляющий прием обращений, направляет его в правоохранительные органы.

3.5.12. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации являются разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. При предварительной записи на личный прием к главе сельского поселения Воскресенское или к заместителю главы администрации гражданин излагает суть своего обращения в письменной форме.

К обращению могут быть приложены документы, обосновывающие и подтверждающие доводы гражданина.

3.6.2. Специалист, осуществляющий предварительную запись на личный прием:

- регистрирует обращение гражданина в журнале регистрации карточек личного приема;
- сообщает обратившемуся гражданину дату и время личного приема;
- осуществляет подборку всех имеющихся в общем отделе администрации материалов, касающихся обращений данного заявителя в администрацию по указанному вопросу и представляет необходимую информацию и материалы руководителю, ведущему личный прием.

3.6.3. Личный прием граждан руководителями осуществляется в порядке очередности по списку, формируемому исходя из очередности предварительной записи на прием.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.4. Список граждан на очередной личный прием руководителя формируется с расчетом, чтобы количество записавшихся на прием не превышало 10 человек. Далее осуществляется запись и формируется список на последующие приемы.

3.6.5. Руководитель, ведущий личный прием, 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.

3.6.6. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будут поручены рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо дает разъяснения о порядке решения вопроса, поставленного в обращении, по существу.

3.6.7. В регистрационном журнале регистрации карточек личного приема руководитель указывает результат рассмотрения "Разъяснено" (если в ходе личного приема даны все необходимые разъяснения по существу обращения и письменного ответа заявителю не требуется) или указывает в резолюции конкретного исполнителя и поручение по исполнению данного обращения.

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

3.6.9. После завершения личного приема обращения с конкретными поручениями общим отделом ставятся на контроль и передаются должностным лицам, структурным подразделениям администрации для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

3.6.10. Обращения с личного приема руководителей рассматриваются в срок до 30 дней с даты личного приема.

3.6.11. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.7. Постановка обращений граждан на контроль

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя администрации президента Российской Федерации, губернатора Московской области и вице-губернаторов Московской области, председателя Московской областной Думы, главы Ленинского муниципального района о рассмотрении обращений граждан.

3.7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава поселения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп "КОНТРОЛЬ".

3.7.4. Обращение может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления и другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист администрации, ответственный за делопроизводство.

3.7.6. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в докладе главе поселения обосновывает продление срока рассмотрения обращения.

3.8.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает руководитель (глава сельского поселения Воскресенское, заместитель главы администрации), давший поручение.

3.8.4. О принятом решении о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель обязан уведомить гражданина, направившего обращение.

3.8.5. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Оформление ответа на обращение граждан

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава сельского поселения Воскресенское, заместитель главы администрации.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений, ответы на поручения губернатора Московской области, главы Ленинского муниципального района, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений подписывает глава сельского поселения Воскресенское и заместитель главы администрации.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.9.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.9.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.9.5. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.9.6. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.9.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел администрации, где проверяется правильность оформления ответа и краткое содержание ответа заносится в информационную систему. Ответ передается на подпись главе сельского поселения Воскресенское. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.9. После подписания главой сельского поселения Воскресенское ответа в правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство. После регистрации ответа в автоматизированной информационной системе специалист, ответственный за делопроизводство отправляет ответ заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.9.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрении обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.9.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации.

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. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел администрации.

3.10.3. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом, ответственным за делопроизводство. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00.

3.10.6. При получении запроса по телефону специалист общего отдела:

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

3.10.7. Во время разговора специалист общего отдела должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.10.8. Общий отдел администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе сельского поселения Воскресенское.

3.10.9. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

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

3.11.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.11.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством подготавливаемых ответов осуществляет общий отдел администрации.

3.11.3. Общий отдел администрации в целях осуществления контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений направляет в структурные подразделения администрации напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно о тех, срок рассмотрения которых истек. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под расписку.

3.11.4. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется руководителями структурных подразделений администрации.

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

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Сведения о местонахождении администрации сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области, почтовом адресе, адресах сайта и электронной почты и справочных телефонах

Администрация сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области располагается по адресу: Московская область, Ленинский район, п. Воскресенское, д. 28 (административная пристройка).

Почтовый адрес администрации сельского поселения Воскресенское Ленинского муниципального района Московской области: 142791, Московская область, Ленинский район, п. Воскресенское, д. 28 (административная пристройка).

Адрес сайта в сети Интернет: <http://www.admspvoskresenskoe.ru>

Адрес электронной почты: voskrsp@mail.ru.

Номер справочного телефона по обращениям граждан: (495) 659-48-22.

Администрация сельского поселения Воскресенское
Ленинского муниципального района Московской области

Р А С П И С К А
о приеме обращения (заявления, жалобы)

(Фамилия, инициалы)

от " ____ " _____ 201__ г. Вх. № _____

Количество листов _____

Телефон для справок: (495) 659-48-22

Должность

Подпись

Расшифровка подписи