

Российская Федерация  
Иркутская область  
Нижнеилимский район

**Администрация Шестаковского городского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 03.03.2021 г. № 21/1  
п. Шестаково

Об утверждении Административного регламента  
рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Шестаковского городского поселения, постановлением от 01.03.2021 г. № 20/1 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов по муниципальным услугам, предоставляемым администрацией Шестаковского городского поселения Нижнеилимского района»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Шестаковского городского поселения (Прилагается).
2. Отменить действие Постановления №71 от 06.12.2012 г. «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан».
3. Данное постановление опубликовать в печатном издании «Вестник Думы и администрации Шестаковского городского поселения» и разместить на официальном сайте администрации Шестаковского городского поселения.
4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
Шестаковского городского поселения



В. Узунова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
администрации Шестаковского городского поселения  
Нижеилимского муниципального района по  
рассмотрению обращений граждан.

**I. Общие положения.**

1. Настоящий административный регламент разработан для обеспечения права граждан на территории Шестаковского городского поселения обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения к Главе Шестаковского городского поселения (далее – Глава администрации) и должностным лицам администрации Шестаковского городского поселения, а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Шестаковского городского поселения (далее – администрация). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Шестаковского городского поселения, настоящим Административным регламентом администрации Шестаковского городского поселения по рассмотрению обращений граждан (далее – регламент).

3. Обращения граждан рассматривают Глава администрации Шестаковского городского поселения, руководители структурных подразделений администрации.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших иным путем.

5. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте: В административном Регламенте используются следующие термины и определения: административный регламент – правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или) принятия решений органа местного самоуправления, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа); административная процедура – последовательность действий органа местного самоуправления по рассмотрению обращений; должностное лицо – лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления – администрации сельского поселения; обращение – направленное в органы местного самоуправления Шестаковского городского поселения или должностному лицу устное или письменное предложение, заявление или жалоба;

- предложение – рекомендация по совершенствованию нормативных правовых актов или деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности местного сообщества;

- заявление – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод, либо

сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления или должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов или должностных лиц;

- жалоба – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- коллективное обращение – обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений:**

### **Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в администрации Шестаковского городского поселения:**

6. Информирование граждан о рассмотрении обращений в администрации осуществляется путем размещения информации о личном приеме работниками администрации, режиме работы администрации, телефонах в средствах массовой информации, в фойе служебного здания администрации по адресу: 665670 Иркутская область, Нижнеилимский район п. Шестаково ул. Ленина дом 20 «а» телефон: 8 (39566)66-2-31, а также предоставлением консультаций должностными лицами администрации городского поселения по телефонам или при личном обращении граждан;

7. В информационных материалах указываются фамилия, имя, отчество должностного лица, его должность, время и место личного приема граждан, вопросы, рассмотрение которых входит в его компетенцию;

8. При ответах на телефонные звонки работники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный в обращении вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **Условия и сроки рассмотрения обращений граждан:**

9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации, заместителем Главы администрации, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Главы администрации и администрации **Шестаковского городского поселения** в соответствии с Уставом **Шестаковского городского поселения**, законами Российской Федерации.

10. Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

11. Исполнение поручений по обращениям граждан, поступившим из государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с выездом на место в случае необходимости.

12. Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные

обращения.

13. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет общий отдел администрации.

14. Общий отдел администрации регулярно готовит статистическую и аналитическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее не реже одного раза в год для обсуждения на Думе администрации, ежемесячно – Главе администрации, а также обеспечивает не реже одного раза в год обнародование аналитических материалов о характере и результатах рассмотрения обращений граждан.

15. Сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений и использование сведений, содержащихся в них, только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни заявителей без их согласия.

16. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина, начальник общего отдела совместно с руководителем соответствующего структурного подразделения администрации в двухдневный срок проводит служебное расследование, о результатах которого информируется Глава администрации.

17. При уходе в отпуск, исполнитель обязан в последний рабочий день передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан должностному лицу, временно его замещающему.

При переходе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации **Шестаковского городского поселения**, исполнитель обязан в последний рабочий день сдать все числящиеся за ним обращения граждан руководителю структурного подразделения.

### **III. Административные процедуры.**

#### **Последовательность административных действий (процедур).**

18. Рассмотрение обращений граждан в администрации включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию 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 обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

#### **Прием и первичная обработка письменных обращений.**

19. Основанием для начала действий 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.

20. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

21. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (Главе администрации) либо фамилию, имя и отчество

соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

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

22. Документы, адресованные Главе администрации, структурным подразделениям, или должностным лицам администрации, получают специалисты общего отдела администрации.

23. Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления или на следующий день.

24. В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, общим отделом сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

25. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкальваются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, сотрудником отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом "обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

26. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом общего отдела. Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации **Шестаковского городского поселения**, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

27. Обращения, поступившие на имя Главы администрации с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

28. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в общем отделе в установленном порядке.

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

29. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), работник должен немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом начальнику общего отдела, а также – заместителю Главы администрации.

30. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналах регистрации обращений граждан. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

31. Поступившее в общий отдел обращение регистрируется в день поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация муниципального образования «Шестаковское городское поселение» с указанием даты регистрации и регистрационного номера. Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

32. Работник, осуществляющий аннотацию обращений, прочитывает их, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес, указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов.

33. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

34. От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю.

35. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в информационной системе «Письма граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение Главе или должностным лицам администрации.

#### **Направление обращений на рассмотрение.**

36. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе администрации или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему. В соответствии с резолюцией Главы администрации обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему должностному лицу, которое обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу администрации и общий отдел.

37. Ответы заявителям из администрации даются на общих бланках администрации или на специальных бланках.

38. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются начальником общего отдела.

39. В структурные подразделения администрации для исполнения обращения граждан передаются под роспись начальнику структурного подразделения.

40. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы администрации или должностных лиц, если обращения были адресованы им, на рассмотрение в структурные подразделения администрации в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляют работники, отвечающие за получение и регистрацию обращений граждан.

#### **Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации.**

41. Направленные Главой администрации для рассмотрения письменные обращения граждан регистрируются в структурных подразделениях в установленном порядке в день получения, рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации в общем отделе. Обращения, на которых Главой администрации указан иной /более короткий/ срок исполнения, рассматриваются к указанному сроку.

42. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: наименование структурного подразделения, фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок

исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

43. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

44. Обращения должны рассматриваться тем структурным подразделением, которому это поручено. Руководители структурных подразделений могут рассмотреть обращение непосредственно в подразделении или с выездом на место.

45. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа (в случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами) осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы администрации первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

В особых случаях допускается перепоручение другому структурному подразделению рассмотрение обращения по согласованию с Главой администрации осуществлением дополнительного контроля.

46. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в общий отдел с указанием подразделения, в которое по его мнению следует направить обращение.

47. Обращения с просьбами о личном приеме у Главы администрации передаются в день получения и рассматриваются как обычные обращения. В случае необходимости, авторам таких обращений может быть направлено сообщение о порядке работы администрации, личного приема населения ее должностными лицами, а само заявление оформляется «В дело» как исполненное.

48. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело руководителем соответствующего структурного подразделения, или заместителем Главы администрации. В необходимых случаях такие обращения доводятся до сведения Главы администрации.

Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, немедленно направляются для проверки в правоохранительные органы.

49. 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;
- 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 или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

50. Должностное лицо на основании полученного 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.

51. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.58 Административного регламента.

52. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов

заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

### **Продление срока рассмотрения обращений.**

53. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30 дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.

54. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава администрации по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

55. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной власти Иркутской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

### **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по существу.**

56. Не рассматриваются обращения по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с ранее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же структурным подразделением администрации или одним и тем же должностным лицом;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;
- в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего 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;

57. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в двухдневный срок возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

58. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не даются.

59. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается заявителю.

### **Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата.**

60. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в администрации является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.

61. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

62. Ответы на обращения граждан подписывают Глава администрации, руководители структурных подразделений по поручению Главы администрации.



В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

63. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным должностным лицам.

64. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации или органы Государственной власти Иркутской области обязательно должно быть указано на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

65. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт (например, о предоставлении жилой площади) его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.

66. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета администрации Шестаковского городского поселения в порядке, установленном Регламентом администрации.

67. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о их возврате.

68. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.

69. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

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

71. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

72. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа.

Руководство отдела вправе обращать внимание исполнителей на несоответствия ответов требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и предлагать оформить ответ в соответствии с требованиями.

73. Отправление ответов без регистрации не допускается.

74. Копия ответа, представляемая исполнителем в общий отдел, в правом нижнем углу должна иметь указание "В дело", результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.п.), дату, фамилию, инициалы и служебный телефон, личную подпись исполнителя.

75. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

76. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству в администрации Шестаковского городского поселения" общим отделом.

#### **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.**

77. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных материалах документов не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

79. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками общего отдела. Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан или посредством телефона.

80. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

81. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

82. При получении запроса, работник общего отдела:

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;
- представляется, называя свои фамилию, имя и 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 работник подготавливает ответ.

83. Во время разговора с обратившимся гражданином работник общего отдела должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

### **Организация личного приема граждан.**

85. Устные обращения к Главе администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

86. Глава администрации ведет личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком личного приема граждан на календарный год и регламентом работы администрации, утвержденным Главой администрации. Замены должностных лиц, заявленных в графике, проводятся по согласованию с Главой администрации.

87. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой администрации осуществляет общий отдел администрации.

88. Предварительная запись на прием граждан Главой администрации производится секретарем.

89. Личный прием граждан производится с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

90. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

91. На предварительной записи на личный прием заявителю разъясняется порядок разрешения его вопроса.

92. Во время приема руководитель вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации, либо в государственный орган.
93. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.
94. По окончании приема Глава администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
95. Глава администрации, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.
96. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным во время личного приема, направляется исполнителем Главе администрации.
97. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.
98. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в структурное подразделение администрации.

#### **Контроль за рассмотрением обращений.**

99. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия должностных лиц.
100. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется руководителями структурных подразделений администрации. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов.
101. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя Главы администрации, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе администрации и муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.
102. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.
103. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.
104. Заместитель Главы администрации, руководители структурных подразделений администрации в пределах своих полномочий осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений,

принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

105. На контроль исполнения в общем отделе администрации берутся все адресованные Главе администрации обращения граждан, по которым даны поручения должностным лицам.

106. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют работники общего отдела администрации, начальник которого еженедельно информирует Главу администрации на оперативных совещаниях о состоянии работы с обращениями в администрации, направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истек и (или) заканчивается на предстоящей неделе.

107. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения должностными лицами администрации требований Административного регламента.

#### **Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.**

108. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам

109. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать работу по рассмотрению обращений граждан в полном объеме.

110. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

111. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудоваться стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для возможности письменного изложения обращения, информационными стендами.

#### **Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.**

112. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.

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