



## АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЕЗЯНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

456564 Челябинская область, Еткульский район, с. Селезян, ул. Советская, д. 43

02.05.2024г. № 48  
с. Селезян

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Селезянского сельского поселения, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, администрация Селезянского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области»
2. Постановление № 49 от 16 марта 2016г. «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Селезянского сельского поселения», считать утратившим силу.
3. Разместить настоящее постановление в установленном порядке на официальной странице администрации Селезянского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети интернет на сайте Еткульского муниципального района.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Селезянского сельского поселения

В.А.Старков



## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области»

### 1. Общие положения

Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества работы структурных подразделений местной администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района (далее - должностные лица) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в местной администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района. Административный регламент не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

Основные понятия, используемые в Административном регламенте:

**Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в администрацию Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района (далее - администрация поселения) или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина.

**Предложение** - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации района, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

**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, недостатков в работе администрации поселения, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в администрации поселения.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**Электронное обращение** - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-

приемная, платформа обратной связи (далее - ПОС) и пр.).

**Личный прием граждан** - прием граждан должностными лицами администрации поселения по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

**Первичное обращение** - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

**Вторичное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

**Повторное обращение** - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворен полученным ответом.

**Неоднократные обращения** – обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее 2 раз) ответы по существу.

**Письменный ответ**- ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи, по электронной почте или передано нарочно автору обращения.

Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ" О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

- Федеральным законом от 06.10.2003г.N131-ФЗ"Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

- Конституцией Российской Федерации;

-Гражданским кодексом Российской Федерации;

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области (далее –Глава поселения), заместителем главы, специалистами Администрации.

Администрацией рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального Челябинской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации,

Федеральными законами и законами Челябинской области.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, личный прием граждан.

## **2. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.**

### Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется непосредственно в Администрации:

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),
- публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Местонахождение: Еткульский район с.Селезян ул. Советская, д. 43

Режим:

Понедельник-пятница с 8:00 часов до 16:00 часов Перерыв на обед с 12:00 часов до 13:00 часов Выходной день: суббота, воскресенье.

Контактные телефоны:(+735145) 9-25-38

E-mail: [selsp@mail.ru](mailto:selsp@mail.ru).

Информация о местонахождении Главы Селезянского сельского поселения ,

установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщаются по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет — сайте администрации Еткульского муниципального района <https://www.admetkul.ru/poselenie/selezyan/>;
- на информационном стенде Администрации Селезянского сельского поселения

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

#### Срок исполнения по рассмотрению письменных обращений граждан

Исполнение по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В исключительных случаях срок исполнения по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой поселения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

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

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 настоящего Административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

#### Требования к письменному обращению граждан

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации поселения, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы поселения или 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, номер контактного телефона, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Администрации поселения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон, электронный адрес.

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

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. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером с установленными справочно-информационными системами, и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функций.

2.4.3 Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для

заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационным стендом.

#### Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

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

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

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 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.

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

Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

### **3. Административные процедуры**

#### Последовательность административных действий (процедур).

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 органах администрации района;

- 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 формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

### Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

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

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, каналам факсимильной связи, электронной почты.

Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте поступают в отдел муниципальной службы, специалисту по работе с обращениями граждан. Обращение, непосредственно доставленное гражданином, поступившие по каналам факсимильной связи, электронной почты, телеграммы поступают — в Администрацию.

### Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- прикладывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом:  
«Письма в адрес администрации Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- 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 Администрации а, второй приобщается к поступившему обращению.

Работники, ответственные за прием документов, 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, сообщают об этом своему руководителю.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, по официальному адресу электронной почты принимаются специалистом Администрации по работе с обращениями граждан.

Обращения с пометкой «лично», передаются заинтересованному лицу.

Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Парламента, депутатов Совета депутатов Селезянского сельского поселения, адресованные главе Селезянского сельского поселения или заместителю главы, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в Администрации, специалистом по обращению граждан и в тот же день передаются им на рассмотрение.

#### Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Обращения, поступившие специалисту по работе с обращениями граждан, регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота, обращения, поступившие из государственных органов регистрируются в день поступления.

##### Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области» 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, 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 в регистрационной карточке тип доставки обращения (письмо- почтой, телеграмма, доставлено лично, электронной почтой и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Кабардино-Балкарской Республики, администрации района или городского поселения и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма.

##### Специалист по работе с обращениями граждан:

- прочитывает обращение, определяет его характер, уясняет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящийся в архиве предыдущей перепиской.

- Проставляет шифр, соответствующий тематическому классификатору обращений граждан;

- Осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

#### Направление обращения на рассмотрение

Специалист по работе с обращениями граждан после регистрации передает все обращения Главе поселения. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

На рассмотрение Главы поселения направляются обращения граждан:

- затрагивающие вопросы реализации их конституционных прав, свобод, законных интересов, нарушений нормативных правовых актов, о недостатках в работе органов местного самоуправления;

- имеющие особую значимость для жизнедеятельности Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области;

- содержащие жалобы на действие (бездействие) должностных лиц администрации поселения, руководителей муниципальных унитарных предприятий, учреждений и акционерных обществ, где учредителем являются администрация района;
- поступившие из государственных организаций с контрольными сроками исполнения;
- Почетных граждан сельского поселения Еткульского муниципального района Челябинской области;
- С сопроводительными записками депутатов всех уровней;
- С сопроводительными записками главы района и глав поселений;
- С приема граждан главы Селезянского сельского поселения ;
- Со встреч главы с населением;
- С просьбой о личном приёме;
- По вопросам землепользования.

На рассмотрение заместителя, главы Селезянского сельского поселения, и специалистов направляются обращения граждан по вопросам, отнесенным к их полномочиям с соответствующей резолюцией главы Селезянского сельского поселения .

Письма граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

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. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Администрации поселения, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Администрации, то обращение в течение не более семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, полномочный 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к полномочиям нескольких органов или должностных лиц местного самоуправления, копии обращений в течение не более семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

К обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работником по работе с обращениями граждан осуществляющими аннотирование, оформляются сопроводительные письма, которые подписываются заместителем Главы Администрации, одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма оформляются на бланках администрации поселения.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в Администрацию подписываются заместителем главы Администрации.

Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается специалистом по работе с обращениями граждан.

В Администрации, зарегистрированные для исполнения, согласно резолюции под расписку не разрешается передача писем из одного органа администрации в другой, минуя заместителя Главы Администрации.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату, должностным лицам администрации Селезянского сельского поселения.

#### **4. Рассмотрение обращений в Администрации.**



Поступившие в органы местного самоуправления Селезянского сельского поселения Еткульского муниципального письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации специалистом по работе с обращениями граждан, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Обращения граждан могут рассматриваться непосредственно в администрации Селезянского сельского поселения (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

Срок исполнения обращений, поставленных главой Селезянского сельского поселения «Особый контроль», исчисляется от даты наложения резолюции, но не должен превышать 15 дней от регистрации обращения.

Контроль над сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

#### Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 2.6 Административного регламента.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, заместитель Главы Администрации направляет обращение в правоохранительные органы.

Результатом рассмотрения обращений в Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

### **5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан**

Личный прием граждан в администрации поселения проводят глава Селезянского сельского поселения, заместитель главы Селезянского сельского поселения .

Личный прием проводится в соответствии со следующим режимом рабочего времени: понедельник-пятница с 08:00 до 16:20, время отдыха с 12:00 до 13:00; выходные дни - суббота, воскресенье.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, сокращается на один час.

Глава администрации поселения проводит личный прием граждан в кабинете,

расположенном в здании администрации Селезянского сельского поселения по адресу: 456564, Челябинская область Еткульский район с.Селезян, ул. Советская, дом 43. В случае отсутствия главы Селезянского сельского поселения (командировка, отпуск, иные обстоятельства) прием осуществляет лицо, исполняющее обязанности главы Селезянского сельского поселения, или его заместитель.

В случае переноса приема на другой из дней или изменения времени приема об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

Заместитель главы Селезянского сельского поселения личный прием граждан проводит по месту расположения его рабочего кабинета.

Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет регистрацию всех заявителей, пришедших в приемную в установленное режимом работы время.

При обращении гражданина о записи на личный прием к главе администрации специалист, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения гражданину по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены специалистом с обращениями граждан, заявителю рекомендуется обратиться к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение вопроса гражданина.

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения, заполняет Согласие на обработку персональных данных (приложение № 4 к настоящему Административному регламенту).

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации, либо паспорт иностранного государства.

Заявитель сообщает:

при устном запросе информации - почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности органа местного самоуправления;

при устном обращении - почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

При записи заявителя на личный прием в Карточку вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя - год рождения, социальное положение, льготный состав или организационно-правовая форма юридического лица или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

При регистрации устного запроса информации (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются главе администрации, осуществляющему рассмотрение устного запроса информации и (или) устного обращения заявителя.

Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае если:

- 1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию администрации

поселения с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

3) заявитель обжалует судебное решение;

4) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

5) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

Руководитель администрации поселения, осуществляющий личный прием заявителя:

1) представляется;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г.

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;

3) при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;

4) информирует заявителя о ведении, видеопротоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопротоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники администрации поселения, в том числе с правом юридического лица, руководители и сотрудники подведомственных учреждений, организаций, предприятий, главы местных администраций городского и сельских поселений района или иные лица (по согласованию), для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды 1 группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет.

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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

Глава Селезянского сельского поселения либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, осуществляющий личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

- организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема

заявителя;

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а так же причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

По окончании личного приема глава администрации либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации поселения, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения главой администрации или его заместителем, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

Если в ходе личного приема выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, глава администрации или иное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

Направляет письменный ответ заявителю по существу поставленного (ых) им в устном обращении вопроса (ов) во всех случаях, за исключением случая, предусмотренного подпунктом 6.13 настоящего Административного регламента.

Выдает по личной просьбе заявителя письменный ответ по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов).

По окончании личного приема заявителя глава администрации, осуществивший личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

- 1) Вносит в Карточку:

- Содержание устного обращения;

- вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций и содержащийся в устном обращении;

- 2) по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации или вопросы местного значения);

- вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;

- тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- наименование органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;

- содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующего требования, предусмотренного подпунктом 6.13 настоящего регламента.

- 3) Проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;
- 4) Отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;
- 5) Указывает свою фамилию, инициалы.

Карточка передается специалисту по работе с обращениями граждан.

К карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

Письменное обращение, принятое главой администрации в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

- Наименование адресата;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата написания обращения или подписи обращения автором;
- наличие упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;
- определение количества листов обращения и приложения к нему.

Обращение в письменной форме, принятое главой Селезянского сельского поселения в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа обращения, после чего рассматривается в порядке, установленном Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления и Методическими рекомендациями по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя заместителями главы администрации.

Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации поселения, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

## **6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан**

Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы администрации о состоянии исполнения обращений.

Обращения граждан, поступившие в администрацию района из Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Администрации Губернатора и Правительства Челябинской области, приемной Главы и Правительства Челябинской области, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на

личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в администрации поселения возлагается на специалиста по обращению граждан.

Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в Администрации Президента Российской Федерации, Государственной Думе Российской Федерации, Администрации Губернатора и Правительства Челябинской области, приемной Губернатора и Правительства Челябинской области, и иных органов власти, администрации района. Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

Сроки исполнения весьма срочных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

## **7. Оформление ответа на обращение граждан.**

Ответы на обращения граждан подписывают глава поселения или его заместитель.

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 к виновным должностным лицам.

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

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

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

Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения письменного обращения.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа, делается отметка о результате рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляется дата. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

В правом нижнем углу на копии ответа делается надпись «В дело». Контроль за правильностью списания письма «В дело» осуществляет заместителем Главы Администрации и должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения.

После регистрации ответа специалист по работе с обращениями граждан производит отправку корреспонденции.

## **8. Отправка корреспонденции по обращениям граждан**

Отправляемая документация по обращениям граждан передается почтовой,

электронной связью, по СЭД КБР, нарочно с возвратным материалом в Администрацию Главы и Правительства Челябинской области, приемную Главы и Правительства Челябинской области.

Подписанные главой администрации либо лицом, исполняющим обязанности главы администрации, письма регистрируются и отправляются по назначению специалистом по работе с обращениями граждан, в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается в Администрации поселения, второй экземпляр ответа передается заявителю.

Заявления, обращения, жалобы, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

## **9. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.**

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 работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, результаты которого докладываются Главе поселения.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя органа администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе администрации или структурном подразделении.

## **10. Требования к служебному поведению при работе с гражданами**

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

## **11. Формирование и хранение дел**

Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке.

При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

Материалы по обращениям формируются в дела и находятся на архивном хранении в отделе оргработы в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации поселения. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

## **12. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц**

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Работники администрации поселения, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.



Приложение №1 к  
Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Селезянского сельского поселения  
Еткульского муниципального района Челябинской  
области»

**Образец  
Журнала регистрации письменных обращений граждан**

Вх. №	дата поступления обращения	От кого поступил о обращение	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО ответственного исполнителя	Отметка об исполнении

Приложение №2 к  
Административному регламенту  
исполнения муниципальной функции  
«Рассмотрение обращений граждан в  
администрации Селезянского сельского поселения  
Еткульского муниципального района Челябинской  
области»

**Образец  
журнала регистрации устных обращений граждан**

№ п/ п	дата карточки личного приема	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание обращения	ФИО ответственного исполнителя	Подпись	Отметка об исполне нии

**Карточка личного приема граждан**

Регистрационный номер \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Шифр по тематическому классификатору: \_\_\_\_\_

Заявитель – Фамилия: \_\_\_\_\_

Имя, отчество: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Контактный тел.: \_\_\_\_\_

Рассмотрел(а): \_\_\_\_\_

Краткое содержание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Тип обращения:** заявление, жалоба, предложение (нужное подчеркнуть)

Принято: впервые/повторно (нужное подчеркнуть)	Лично/по телефону горячей линии (нужное подчеркнуть)
---	---

**Результат личного приема руководителем:**

Содержание резолюции	Исполнители	Срок исполнения	Результат исполнения
Дата приема: _____		Время приема: _____	
ФИО руководителя, ведущего прием:			Подпись

**Приложения:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

