



АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОУСОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

456565, Россия, Челябинская область, Еткульский район, с. Белоусово, ул. Мира д. 23, кв. 2,
ОГРН 1027401636019 ИНН/КПП 7430000380/743001001

22 апреля 2024г. № 28

Об утверждении административного регламента
исполнения муниципальной функции
«О порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации»
в администрации Белоусовского сельского поселения.

На основании

1. Конституции Российской Федерации;
2. Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
3. Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
4. Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
5. Закона Челябинской области от 27 августа 2009 года № 465 – ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
6. Устава Белоусовского сельского поселения.

Администрация Белоусовского сельского поселения **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции «О порядке рассмотрение обращений граждан Российской Федерации» в администрацию Белоусовского сельского поселения. (Приложение № 1)
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Еткульского муниципального района на страничке Белоусовского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой

Глава Белоусовского
сельского поселения



Ю.А. Старкова

**Административный регламент
исполнения муниципальной функции
«О порядке рассмотрение обращений граждан Российской Федерации»
в администрации Белоусовского сельского поселения**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящим Административным регламентом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в администрацию Белоусовского сельского поселения, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан ответственными должностными лицами администрации Белоусовского сельского поселения.
- 1.2. Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и законами Челябинской области.
- 1.3. Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
- 1.4. Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан ответственными должностными лицами администрации Белоусовского сельского поселения распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и их должностных лиц.
- 1.5. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года № 465 – ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
 - Уставом Белоусовского сельского поселения;
- 1.6. Обращения граждан поступают в виде писем, телеграмм, петиций по почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, доставляются нарочным, а также в устной форме на личном приеме граждан в администрации сельсовета.
- 1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется ответственными должностными лицами администрации Белоусовского сельского поселения.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Белоусовского сельского поселения и ее должностным лицам.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. ПРАВО ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

- 3.1. При рассмотрении обращения ответственными должностными лицами администрации Белоусовского сельского поселения гражданин имеет право:
 - представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 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;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 данного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Белоусовского сельского поселения или к должностному лицу с критикой деятельности администрации Белоусовского сельского поселения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. 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.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование администрации Белоусовского сельского поселения, в которую направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ БЕЛОУСОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

- 6.1. Ответственным должностным лицом администрации Белоусовского сельского поселения
- проверяется правильность адресования поступившей корреспонденции. Письменные обращения, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению невскрытыми для направления адресату;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
 - конверт подкалывается к письму;
 - поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) также прикладываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).
- 6.2. На письма, в которых после рассмотрения обнаруживается недостача документов, упоминаемых автором в обращении, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется акт.
- 6.3. Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению. Проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа письменного обращения.
- 6.4. Все поступающие в администрацию сельсовета письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются ответственным должностным лицом администрации Белоусовского сельского поселения.
- 6.5. Первичная обработка обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется ответственным должностным лицом администрации Белоусовского сельского поселения в течение рабочего дня.
- 6.6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Белоусовского сельского поселения.
- 6.7. Письменные обращения, поступившие в администрацию Белоусовского сельского поселения после 16.00 часов, регистрируются следующим рабочим днем.
- 6.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Белоусовского сельского поселения, направляется исполнителем письменного обращения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 6.22. настоящего Административного регламента.
- 6.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной

власти в сфере внутренних дел и Губернатору Челябинской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 6.22. настоящего Административного регламента.

- 6.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется исполнителем письменного обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 6.11. Исполнитель при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 6.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 6.13. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 6.14. Регистрация обращений осуществляется в автоматизированной системе электронного документооборота (далее – АСЭД).
- 6.15. При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:
- дата поступления обращения;
 - вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
 - данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
 - данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
 - тема (темы) обращения;
 - данные о наличии приложений.
- 6.16. Датой поступления считается дата регистрации в журнале жалоб, обращений, заявлений администрации Белоусовского сельского поселения.
- 6.17. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.
- 6.18. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократными (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.
- 6.19. Ответственное должностное лицо администрации Белоусовского сельского поселения:
- прочитывает письменные обращения граждан;

- сверяет указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество заявителя, адрес (уточняя его при необходимости). Конверты обращений сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителей, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма;
- регистрирует обращения граждан с использованием АСЭД с заполнением всех необходимых реквизитов;
- проставляет регистрационный номер, который состоит из порядкового номера обращения;
- заполняет регистрационно-контрольную карточку обращения для текущего контроля за сроком рассмотрения;
- зарегистрированные письменные обращения передаются главе администрации Белоусовского сельского поселения для «резюмирования» и направляются для исполнения.

6.20. Обращения, поступившие в администрацию Белоусовского сельского поселения из федеральных органов власти, от депутатов различных уровней и других корреспондентов, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль при их регистрации. При необходимости, при поступлении обращений от одного и того же лица распечатывается история обращений заявителя (заявителей), которая передается вместе с поступившим обращением.

6.21. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации Белоусовского сельского поселения рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан в администрации Белоусовского сельского поселения, а заявления оформляются в дело как исполненные.

6.22. Ответственное должностное лицо администрации Белоусовского сельского поселения отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации Белоусовского сельского поселения прекращает переписку в связи с обоснованностью очередного обращения гражданином по данному вопросу 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.23. По вышеназванным группам обращений исполнитель письменного обращения готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе администрации Белоусовского сельского поселения на подпись. Подписанное уведомление передается ответственному должностному лицу администрации Белоусовского сельского поселения для отправки заявителю, о чем делается отметка в базе данных АСЭД.

6.24. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – семь дней со дня регистрации обращения.

6.25. Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

7.1.1. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании администрации Белоусовского сельского поселения;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте при обращении заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте Администрации Еткульского муниципального района на страничке администрации Белоусовского сельского поселения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

7.1.2. Местонахождение администрации Белоусовского сельского поселения: 456565 Челябинская область, Еткульский район, село Белоусово, ул. Мира, д. 23-2; электронная почта: belousovo74@yandex.ru

7.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании поселения, в который звонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

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

7.1.4. Должностные лица, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

7.1.5. Гражданин с учетом работы администрации Белоусовского сельского поселения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе рассмотрения его обращения по телефону, при личном обращении.

7.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

7.2. Порядок получения консультаций (справок) о ходе рассмотрения обращений граждан.

7.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются ответственным должностным лицом.

7.2.2 Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к заявителю, пришедшему на прием; места и графика личного приема должностными лицами администрации Белоусовского сельского поселения для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений; порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

7.2.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

7.3. Результат рассмотрения обращений граждан.

7.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения;
- уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение с согласия гражданина.

8. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Обращение, поступившее в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Глава администрации Белоусовского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан дает необходимые поручения, определяет исполнителей, характер действий и сроки рассмотрения, определяет необходимость проверки обращения с выездом на место, или комиссионного рассмотрения, ставит исполнение поручений на контроль.

8.3. Ответственное должностное лицо администрации Белоусовского сельского поселения заполняет в АСЭД все необходимые данные о поручениях главы администрации Белоусовского сельского поселения по обращению, при необходимости вносит «резолюцию», делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль и направляет заявителям письменные уведомления в случае продления срока исполнения их обращений.

Письменные уведомления заявителям посылаются на бланках администрации Белоусовского сельского поселения установленного образца за подписью главы администрации Белоусовского сельского поселения.

- 8.4. Если в резолюции главы администрации Белоусовского сельского поселения указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

В случае разногласия между исполнителями о принадлежности обращения окончательное решение по данному вопросу принимается главой администрации Белоусовского сельского поселения.

- 8.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

- 8.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнителем подготавливается запрос.

- 8.7. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более пятнадцати дней.

- 8.8. Запрос подписывается главой администрации Белоусовского сельского поселения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

- 8.9. Администрация Белоусовского сельского поселения или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

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

- 8.11. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

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

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что

недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

- 8.12. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

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

- 8.13. По результатам рассмотрения обращений готовятся ответы заявителям и при необходимости корреспондентам, поставившим обращение на контроль.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями и ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

При проверке обращений с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется главе администрации Белоусовского сельского поселения и служит основанием для подготовки ответа.

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

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- ответы по результатам рассмотрения обращений граждан, направляемые корреспондентам, поставившим обращения на контроль, направляются только за подписью главы администрации Белоусовского сельского поселения, ответы заявителям, как правило, за подписью исполнителей;
- ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Еткульского муниципального района на страничке администрации Белоусовского сельского поселения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрацией Белоусовского сельского поселения, на какой исходящий номер, дату документа, дается ответ, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

- 8.15. Вся информация, представленная исполнителями о результатах рассмотрения обращения, докладывается главе администрации Белоусовского сельского поселения. В АСЭД исполнителями заполняются необходимые реквизиты.

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

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, копии ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое хранится у ведущего специалиста в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 9.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 9.3. Администрация Белоусовского сельского поселения или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 9.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 9.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации Белоусовского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 9.7. В случае поступления в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Еткульского муниципального района на страничке администрации Белоусовского сельского поселения в информационно - телекоммуникационной сети

«Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

- 9.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 9.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

- 10.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Белоусовского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.6. настоящего Административного регламента, глава администрации Белоусовского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

- 1.1. Личный прием граждан ведет глава администрации Белоусовского сельского поселения в соответствии с графиком.
- Посетители могут заблаговременно ознакомиться с графиком личного приема, который вывешивается в здании администрации сельсовета на информационном стенде, а также размещается на официальном сайте Еткульского муниципального района на страничке Белоусовского сельского поселения.
- 11.2. Запись на прием производится в администрации Белоусовского сельского поселения с 8.00 до 12.00 с 13.00 до 16.15 без ограничения.
- 11.3. Регистрация граждан, обратившихся на личный прием, осуществляется в журнале с указанием даты, фамилии, имени, отчества, адреса проживания заявителя в соответствии с предъявленным документом, удостоверяющим его личность. На каждого обратившегося на прием гражданина заполняется карточка учета прием посетителей, которая передается главе администрации Белоусовского сельского поселения. Форма карточки учета приема посетителей приведена в приложении к настоящему Административному регламенту. Регистрационный номер обращения на личном приеме состоит из начальных букв «Личный прием» и порядкового номера записи на прием (например, ЛП-1).
- 11.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
- 11.5. В случае невозможности осуществления личного приема главой администрации Белоусовского сельского поселения в установленный по графику приема день, главой администрации Белоусовского сельского поселения определяется дополнительный день приема.

- 11.6. Во время приема граждан все поручения главы администрации Белоусовского сельского поселения фиксируются ответственным должностным лицом, который, в случае необходимости, делает ксерокопии документов заявителей, выполняет другие поручения главы администрации Белоусовского сельского поселения.
- 11.7. Содержание устного обращения заносится в карточку учета приема посетителей. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке учета личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 11.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.
- 11.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.
- 11.10. Глава администрации Белоусовского сельского поселения в присутствии посетителя рассматривает обращение по существу поставленных вопросов, которое записывается в карточке учета приема посетителей. В случае невозможности рассмотрения обращения на личном приеме, глава администрации Белоусовского сельского поселения оформляет резолюцию, в которой указываются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.
- 11.11. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Белоусовского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 11.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 11.13. Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с карточкой учета приема посетителей главе администрации Белоусовского сельского поселения, ведущему прием. После окончания личного приема ответственное должностное лицо проводит первичную обработку материалов приема граждан.
- 11.14. В соответствии с резолюциями главы администрации Белоусовского сельского поселения ответственное должностное лицо направляет исполнителям поручения с указанием сроков рассмотрения.
- 11.15. Контроль за выполнением поручений и указаний, данных во время личного приема граждан главой администрации Белоусовского сельского поселения возлагается на ответственное должностное лицо. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на исполнителей.
- 11.16. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются главе администрации Белоусовского сельского поселения, который списывает материалы рассмотрения «В дело», либо дает дополнительные поручения. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

12. ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ХРАНЕНИЕ

- 12.1. Ответственные за исполнение обращений граждан, направляют гражданину в порядке делопроизводства подписанный главой администрации Белоусовского сельского поселения ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлено по почте.
- 12.2. ответственное должностное лицо формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения главы администрации Белоусовского сельского поселения, поступившие справки.
- 12.3. Информацию о результатах рассмотрения обращения в АСЭД вносит исполнитель.
- 12.4. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.
- 12.5. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Белоусовского сельского поселения.

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается ответственным должностным лицом в текущем архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве администрации Белоусовского сельского поселения соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации Белоусовского сельского поселения уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в архивный отдел Администрации Еткульского района Челябинской области.

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- 13.1. Глава администрации Белоусовского сельского поселения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
- 13.2. Ответственное должностное лицо ежеквартально проводит анализ работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Белоусовского сельского поселения. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Еткульского муниципального района Челябинской области.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ

Лица, виновные в нарушении настоящего Административного регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

УТВЕРЖДАЮ
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Постановлению администрации
Белоусовского сельского поселения
№ 28 от 22 апреля 2024г.

Карточка учета приема посетителей

№ _____

« _____ » _____ 20__ г.

Фамилия, Имя, Отчество заявителя _____

Место работы, занимаемая должность _____

Адрес _____

телефон _____

Краткое содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Оборотная сторона

Ответственный _____
поручено _____

дата _____

Результат рассмотрения _____

Дата ответа _____

Кто дал ответ _____