



Администрация Еманжелинского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

456574, с. Еманжелинка Еткульского района, Челябинской области, ул. Лесная, 2а
ОГРН 1027401635337 ИНН 7430000439 КПП 743001001 тел. 93-6-05, 9-34-35

от «17» апреля 2024г. № 35

«Об утверждении Административного регламента по рассмотрению обращений граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Администрация Еманжелинского сельского поселения»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения.
2. Признать утратившим силу постановление Еманжелинского сельского поселения от 07.08.2019 № 56 «Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения».
3. Опубликовать данное постановление в информационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Еткульского муниципального района, на странице Еманжелинского сельского поселения.
4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Еманжелинского
сельского поселения



/Костромитин А.С.

Административный регламент по рассмотрению обращений граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Еманжелинского сельского поселения (далее – Регламент) разработан с целью улучшения работы с обращениями граждан в Администрацию Еманжелинского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрацию Еманжелинского сельского поселения.
2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Еманжелинского сельского поселения осуществляется на основании следующих законодательных документов: Конституции Российской Федерации, Федерального Закона от 06.10.2003 № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Устава Еманжелинского сельского поселения.
3. В администрации Еманжелинского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации Еманжелинского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Челябинской области и Уставом Еманжелинского сельского поселения.
4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Еманжелинского сельского поселения, заместителем главы администрации, работниками администрации Еманжелинского сельского поселения.
5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений граждан в письменной форме, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, в форме электронного документа на электронный адрес главы Еманжелинского сельского поселения.

В административном Регламенте используются следующие термины и определения:

административный регламент - нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или) принятия решений органа местного самоуправления, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа);

административная процедура - последовательность действий органа местного самоуправления по рассмотрению обращений;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные

функции в органе местного самоуправления - администрации сельского поселения;

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

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

заявление - просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления или должностных лиц, либо - критика деятельности указанных органов или должностных лиц;

жалоба - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов;

коллективное обращение - обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

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

- непосредственно в органах администрации Еманжелинского сельского поселения;
- посредством публикации в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации Еманжелинского сельского поселения в сети Интернет.

7. Сведения о местонахождении Администрации Еманжелинского сельского поселения, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к обращению гражданина в письменной форме и в форме электронного документа, размещаются:

- на официальном сайте администрации Еманжелинского сельского поселения в сети «Интернет»;
- на информационном стенде в месте приема обращений граждан в письменной форме.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте администрации Еманжелинского сельского поселения в сети Интернет,
- на информационном стенде в месте приема обращений граждан в письменной форме.

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности 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 функции по рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

10. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, включая обращения объединений граждан и юридических лиц осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме, если не установлен более короткий срок исполнения указанной функции согласно резолюции или действующего законодательства. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Еманжелинского сельского поселения или должностному лицу.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения согласно п. 10 настоящего регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Глава Еманжелинского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, с указанием этого в резолюции.

Требования к обращению граждан в письменной форме и в форме электронного документа:

14. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления – Администрация Еманжелинского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой в письменном виде, направить ответ на имя уполномоченного им лица.

14.1. Гражданин в обращении, направленном в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Еманжелинского сельского поселения.

15. Личный прием граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения ведут: Глава Еманжелинского сельского поселения, заместитель Главы администрации, в соответствии с графиком.

16. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан по телефону и на информационном стенде, размещается на официальном сайте администрации Еманжелинского сельского поселения в сети «Интернет».

17. Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляет ответственный по работе с обращениями граждан (делопроизводитель).

20. Личный прием граждан производится с применением карточек личного приема граждан, с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

21. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

22. 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».

23. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

24. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

25. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются

Канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме, информационными стендами.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа.

26. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращения гражданина в письменной форме и в форме электронного документа является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер.

26.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Еманжелинского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Еманжелинского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме.

27. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении

вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

27.1. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

27.2. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Еманжелинского сельского поселения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан.

28. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы или в форме электронного документа 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 администрацию Еманжелинского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении в письменной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или электронный адрес для ответа для обращения в электронном виде;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

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

решения.

31. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

Право граждан на возврат документов, приложенных к обращению.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом администрация Еманжелинского сельского поселения вправе изготовить и оставить в свое распоряжение копии возвращаемых документов и материалов.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

32. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Персональная ответственность сотрудников прописана в должностных инструкциях. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

33. При утрате исполнителем обращений граждан в письменной форме назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Еманжелинского сельского поселения.

34. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме или в форме электронного документа граждан и юридических лиц сотруднику, отвечающему за делопроизводство. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель также обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Последовательность административных действий (процедур).

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

- прием и первичная обработка письменных и электронных обращений граждан и юридических лиц;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- постановка обращений граждан на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях;
- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения в письменной форме;
- оформление и направление ответа на обращение граждан.

Прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме.

36. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина или юридического лица в Администрацию Еманжелинского сельского поселения или поступление обращения с сопроводительным

документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

37. Все поступившие по почте обращения граждан в письменной форме и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации Еманжелинского сельского поселения.

38. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

39. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах по форме, утвержденной Главой Еманжелинского сельского поселения. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

40. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

41. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

42. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится общим отделом администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка – бланк установленной формы, с указанием даты приема обращения, номера регистрации, подписи и расшифровки фамилии специалиста принявшего обращение, телефона для справок по обращениям граждан.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

43. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации Еманжелинского сельского поселения с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «Лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются сотрудниками общего отдела.

Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в форме электронного документа.

44. Письма в форме электронного документа принимаются и учитываются сотрудниками общего отдела.

- обращению в виде электронного документа присваивается регистрационный номер с указанием даты и заносится в журнал учета электронных сообщений;
- обращение передается на рассмотрение главе Еманжелинского сельского поселения;
- согласно резолюции обращение передается под роспись исполнителю;
- срок рассмотрения обращения в форме электронного документа составляет 30 календарных дней от даты регистрации, за исключением пометки «Срочно», срок исполнения такого письма составляет 10 дней от даты регистрации;
- исполнитель готовит ответ на обращение на бумаге формата А4 (не на номерном бланке) согласно требованиям ГОСТ-2003 с указанием электронного адреса и фамилии (имени) адресата, ответа по существу поставленных вопросов, указание должности, инициалов, фамилии должностного лица подписавшего ответ, в левом нижнем углу проставляется реквизит «Исполнитель» и личная подпись.
- исполнитель, подготовленный и подписанный должностным лицом ответ на бумажном носителе и в электронном виде, сдает в общий отдел администрации для отправки заявителю и снятия с контроля.
- сотрудник общего отдела присваивает ответу регистрационный номер и отправляет ответ

с электронной почты общего отдела на электронный адрес заявителя.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

45. Обращения в письменной форме граждан и юридических лиц подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Еманжелинского сельского поселения.

46. На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный номер с указанием даты.

47. При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка «и другие». Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, объединений граждан.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Еткульского муниципального района и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения.

- проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан.
- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;
- обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Направление обращения на рассмотрение.

48. После регистрации обращения общий отдел передает его на рассмотрение главе Еманжелинского сельского поселения.

49. Обращения передаются на рассмотрение заместителям главы администрации согласно структуре администрации по принадлежности.

50. В случае, если заявитель ранее обращался в администрацию и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе Еманжелинского сельского поселения.

51. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Челябинской области, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и направляются главе Еманжелинского сельского поселения.

Обращения, взятые на контроль иными вышестоящими органами, направляются по принадлежности.

52. 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.

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

54. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Еманжелинского сельского поселения, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

55. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются должностными лицами администрации.

56. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, подписываются должностными лицами администрации.

57. В структурные подразделения администрации обращения передаются под роспись согласно резолюции главы или заместителя главы администрации.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Еманжелинского сельского поселения.

58. Поступившие в органы администрации обращения в письменной форме граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

59. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Челябинской области, Главы Еткульского муниципального района о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

При наличии пометки должностного лица «Срочно» срок подготовки ответа составляет 10 дней со дня регистрации данного обращения.

60. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- телефон для справок.

61. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все

необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

62. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
3. Дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
4. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностному лицу для изменения резолюции.
6. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (поздравления, соболезнования, публикации, благодарности и т.д.) ответы, как правило, не даются.

Личный прием граждан:

63. Личный прием граждан в администрации Еманжелинского сельского поселения осуществляется в порядке очередности главой Еманжелинского сельского поселения, заместителем главы Еманжелинского сельского поселения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- 1) Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) Инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- 4) Лица из числа детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

На граждан, записанных на личный прием оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

64. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

65. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить Обращение в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

66. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником, в обязанности которого входит предварительная запись и подготовка приема, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

67. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей

компетенции может приглашать на прием специалистов отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

68. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

69. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Еманжелинского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

70. Должностное лицо согласно резолюции для исполнения на карточке личного приема ставит дату и подпись. После исполнения поручения проставляется отметка об исполнении или номер исходящего письма.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

71. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

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

Постановка обращений граждан на контроль

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

На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Еткульского муниципального района о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

75. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава Еманжелинского сельского поселения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на

рассмотрение проставляется надпись или штамп «Контроль».

76. В случае если в ответе, полученном от предприятия или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

76.1. Обращение может быть возвращено в предприятие или организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

77. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел администрации.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

78. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

79. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

80. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Еманжелинского сельского поселения.

Ответы на поручения Губернатора Челябинской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Еманжелинского сельского поселения, а в его отсутствие заместитель главы администрации, исполняющий его обязанности.

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

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

82. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

83. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

84. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов Еманжелинского сельского поселения или по нему может быть принято постановление Главы Еманжелинского

сельского поселения.

85. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

86. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.

87. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

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

89. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел администрации, где проверяется правильность оформления ответа. Сотрудники общего отдела вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

90. Организацию контроля за правильностью списания в дело обращений граждан осуществляют заместители главы администрации Еманжелинского сельского поселения курирующие направления деятельности.

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

Ответ регистрируется в журнале обращений граждан, проставляется основание для снятия с контроля и указывается результат рассмотрения (удовлетворительно, разъяснено, отказано).

92. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

93. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

94. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляет ответственный за делопроизводство.

95. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

96. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

97. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней по телефону 8 (35145)93605.

98. При получении запроса по телефону делопроизводитель:

- называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

100. Ответственный (делопроизводитель) готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе Еманжелинского сельского поселения.

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

Контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

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

103. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решения работниками осуществляется общим отделом администрации Еманжелинского сельского поселения.

104. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями структурных подразделений администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Челябинской области и Еткульского муниципального района, Еманжелинского сельского поселения.

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

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

Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

106. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность (дисциплинарную и административную) в соответствии с законодательством Российской Федерации, и соответствии с законодательством о государственной гражданской и муниципальной службе.