

ГЛАВА МАГДАГАЧИНСКОГО РАЙОНА АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

08.10.2013

№ 1354

п. Магдагачи

Об утверждении Административного регламента по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Магдагачинского района».

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования Магдагачинского района Амурской области

**п о с т а н о в л я ю:**

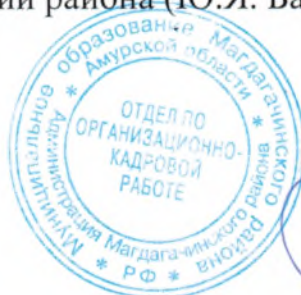
1. Утвердить Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Магдагачинского района» (приложение).

2. Первому заместителю и заместителям главы Магдагачинского района, руководителям структурных подразделений администрации Магдагачинского района:

2.1 Обеспечить надлежащее рассмотрение обращений граждан в соответствии с установленным Административным регламентом требованиями;

2.2 Осуществлять контроль за своевременным и качественным рассмотрением поступающих обращений граждан.

3. Контроль за выполнением данного постановления возложить на управляющего делами администрации района (Ю.Я. Балаганский).



С.В. Прилишко

**Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Магдагачинского района»**

I. Общие положения

1. Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Магдагачинского района» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации Магдагачинского района (далее - муниципальная функция) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Магдагачинского района (далее - администрация района).
2. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации района осуществляется в соответствии с:
  - Конституцией Российской Федерации;
  - Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
  - Уставом Магдагачинского района.
3. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой района, заместителями главы района, руководителями структурных подразделений администрации района, которым данные обращения были адресованы.
4. В администрации района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации района, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Амурской области и Уставом Магдагачинского района.
5. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и личный прием граждан.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

Порядок информирования об исполнении муниципальной функции:

6. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:
  - непосредственно в структурных подразделениях администрации района;
  - с использованием средств электронного информирования;
  - посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет),
  - публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.
7. Сведения о местонахождении администрации района, полный почтовый адрес администрации района, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:
  - на Интернет-сайте администрации района;
  - в местных средствах массовой информации (СМИ).

8. Информация о местонахождении приемной администрации района, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок сообщаются по телефонам для справок и размещаются:

- на Интернет-сайте администрации района;
- на информационном стенде на 1 этаже в здании администрации района;
- публикуются в СМИ.

9. При информировании о порядке осуществления муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты 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 специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения муниципальной функции:

10. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

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 увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Глава района, заместители главы района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан:

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии (приложение 2).

15. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование муниципального органа или должностного лица, которым оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), электронный адрес (E-mail), контактный телефон, дату.

Условия и сроки личного приема граждан:

16. Прием граждан в администрации района ведут глава района, заместители главы района, а также руководители структурных подразделений администрации района (далее - руководители).

17. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации района осуществляет специалист отдела по организационно-кадровой работе.



18. Глава района, его заместители ведут прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой района.

19. Предварительная запись на прием граждан к руководителям администрации района проводится специалистом отдела по организационно-кадровой работе.

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

21. Специалисты отдела по организационно-кадровой работе помимо организации приема руководителями оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

23. Специалисты отдела по организационно-кадровой работе, осуществляющие исполнение муниципальной функции, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

24. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе района, заместителям главы района заполняется карточка личного приема (далее – карточка) граждан, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина к конкретному руководителю. При повторных обращениях специалист делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке.

Образец учетной карточки приема указан в приложении 3 настоящего Регламента.

25. В администрации района могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в пункте 33 административного регламента.

Требования к местам, предназначенным для осуществления муниципальной функции:

26. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются средствами вычислительной техники, и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение муниципальной функции, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (E-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения муниципальной функции.

27. На первом этаже администрации размещается информация о руководителях структурных подразделений (ФИО, должность) с указанием номера кабинета для приема граждан.

28. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

30. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам гигиенических требований к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Сан-ПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

Результат исполнения муниципальной функции:

31. Конечным результатом исполнения муниципальной функции является направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения заявителем:

- письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения;
- сообщения об отказе в рассмотрении заявления.

32. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции:

33. Муниципальная функция не исполняется, если:

- в 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 членам его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;
- 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.

34. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

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

Ответственность специалистов при исполнении муниципальной функции:

37. Руководители структурных подразделений администрации района несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность закрепляется в их должностных инструкциях.

38. 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.

39. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава района.

40. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении администрации.

### III. Административные процедуры

Последовательность административных действий, процедур (блок-схема приложение 1):

41. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации района;
- рассмотрение обращений, поступивших по электронной почте в адрес главы 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 и формы контроля за исполнением муниципальной функции.

#### Прием и первичная обработка письменных обращений граждан:

42. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является письменное обращение гражданина в администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

43. Обращение может поступить по почте, доставлено непосредственно гражданином, передаваться по факсу, по электронной почте, по Интернету.

44. Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), по факсу, по электронной почте, по Интернету и непосредственно доставленные гражданами, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную, а затем передаются в отдел по организационно- кадровой работе администрации района.

45. Специалист отдела по организационно- кадровой работе, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкальывает конверт;
- подкальывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);
- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес администрации района нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;



- составляет акт в двух экземплярах по форме, утвержденной руководителем аппарата администрации района, 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. Указанные акты распределяются следующим образом: один экземпляр хранится у начальника отдела по организационно-кадровой работе, второй приобщается к поступившему обращению (приложение 4).

46. В отделе по организационно-кадровой работе администрации района, 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 главе администрации района, который действует в соответствии с установленными правилами о мерах безопасности.

47. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом приемной администрации района. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина на его экземпляре обращения, сверенном с экземпляром администрации, делается отметка с указанием даты приема обращения, регистрационного номера и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

48. Обращения, поступившие по факсу администрации района, передаются в отдел по организационно-кадровой работе администрации района, где они регистрируются.

49. Обращения, поступившие по форме электронного обращения на официальный сайт администрации района по сети Интернет, принимаются специалистами администрации района, распечатываются, учитываются в журнале, передаются в отдел по организационно-кадровой работе для регистрации.

50. Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя главы района и заместителей главы администрации района, передаются адресату невскрытыми.

51. В случае если обращение, поступившее с пометкой "Лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел делопроизводства.

52. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Амурской области и депутатов Магдагачинского районного Совета народных депутатов, адресованные главе района или заместителям главы района, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются в отделе по организационно-кадровой работе администрации района и в тот же день передаются на рассмотрение адресатам.

#### Регистрация поступивших обращений:

53. Поступившая корреспонденция в приемную администрации района регистрируется в течение одного дня с момента поступления.

54. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

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

- отмечает тип доставки и вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, правительства Ивановской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит исполнителя рассмотрения обращения.

55. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

#### Направление обращения на рассмотрение:

56. После регистрации обращение направляется по назначению:

- корреспонденция в адрес главы района, заместителей главы района передается им для рассмотрения. После рассмотрения руководителями администрации корреспонденция возвращается в отдел по организационно-кадровой работе для направления руководителям структурных подразделений и в иные органы для дальнейшей работы с обращением в соответствии с визой руководителя;
- письма и поручения Губернатора Амурской области, заместителей Председателя Правительства Амурской области, направляются главе района;
- корреспонденция, связанная с осуществлением представления интересов муниципального образования, главы района в судах (судебные повестки, копии исковых заявлений, копии кассационных и надзорных жалоб, ответы структурных подразделений и организаций на запросы юридического отдела и др.) направляются в правовой отдел администрации района;
- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;
- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема должностными лицами, а заявления оформляются как исполненные;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностного лица, то обращение в течение пяти дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию.

57. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в федеральные органы подписываются главой района.

58. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.



## Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации района:

59. Поступившие в структурные подразделения администрации района (далее - отделы) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.
60. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или конкретному должностному лицу.
61. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроком исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
62. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание при главе района.
63. 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.
64. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел по организационно - кадровой работе администрации района, указывая при этом отдел, в который, по его мнению, следует направить обращение.
65. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.
66. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях по согласованию с главой района, заместителем главы района отдел по организационно- кадровой работе администрации района направляет такие письма в правоохранительные органы.
67. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются "В Дело" работниками соответствующих отделов. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются "В Дело". Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.
68. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию района с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, начальник отдела по согласованию с заместителем главы района может принять решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.
69. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено 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, о чем уведомляется заявитель.

70. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

71. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Результатом рассмотрения обращений в отделах администрации района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

#### Личный прием граждан:

72. Организацию личного приема граждан в администрации района осуществляет специалист приемной администрации района.

73. Прием граждан ведут глава района и заместители главы, руководители структурных подразделений администрации района.

Глава района и заместители главы района ведут прием в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным распоряжением главы района, специалисты структурных подразделений администрации района - ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

74. График приема граждан главой района и заместителями главы района (далее - график) утверждается главой администрации.

График вывешивается на информационном стенде на 1 этаже здания администрации.

75. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

76. Прибывших на беседу в приемную специалист отдела по организационно-кадровой работе консультирует, разъясняя порядок разрешения их вопросов.

77. Во время приема работник вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения администрации района.

78. По просьбе заявителя он может быть записан к главе или заместителям главы в дни, установленные для них графиком приема граждан. С графиком приема граждане могут ознакомиться на информационном стенде или по телефону приемной администрации, на официальном сайте администрации района.

Предварительную запись на личный прием к заместителям главы района осуществляет специалист приемной. Запись на прием осуществляется по личному указанию главы района согласно графику, утвержденному главой района.

79. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в отделе по организационно - кадровой работе материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются главе или заместителям главы района, ведущим личный прием.

80. Запись на повторный прием к главе района и заместителям главы района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

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

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

83. В приемной администрации района 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 законом 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 лиц);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

84. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава района, заместители главы района, ведущие прием.

85. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям отдел по организационно- кадровой работе администрации района оформляет рассылку документов.

87. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется специалистами администрации района руководителю, осуществлявшему прием.

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

89. 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 отдел администрации.

#### Постановка обращений граждан на контроль:

90. 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 по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

91. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Амурской области, заместителей Председателя правительства Амурской области о рассмотрении обращений граждан.

92. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой района.

93. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава района и заместители главы района. На обращениях, взятых на контроль, проставляется отметка "Контроль".

94. В случае если в ответе, полученном от 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.



95. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

96. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по организационно-кадровой работе администрации района.

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

#### Продление срока рассмотрения обращений граждан:

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

99. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя руководителями структурных подразделений. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

#### Оформление ответа на обращение граждан:

100. Ответы на обращения граждан в адрес администрации района или на имя главы района подписываются главой района. Ответы на поручения Губернатора Амурской области, заместителей председателя правительства Амурской области, подписывает глава района. В случае, если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации района, ответ подписывается этим должностным лицом.

101. 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 к виновным должностным лицам.

102. В ответе в областные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

104. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание при главе района.

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

106. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с правилами оформления документов в администрации Магдагачинского района. В левом нижнем углу ответа, указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

109. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются в отделе по организационно-кадровой работе, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка "В Дело".

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

110. После регистрации ответ отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

111. 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).

112. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями правил оформления документов в администрации Магдагачинского района.

#### Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

113. 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.

114. Справочную работу по исполнению муниципальной функции ведет отдел по организационно-кадровой работе администрации района.

115. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

116. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении муниципальной функции принимаются ежедневно с 8.00 час. до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней.

117. При получении запроса по телефону специалист отдела по организационно-кадровой работе:

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

118. Во время разговора специалисты должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

#### Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции:

120. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции 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.

121. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции, и принятием решений специалистами осуществляется начальником отдела по организационно-кадровой работе администрации района.

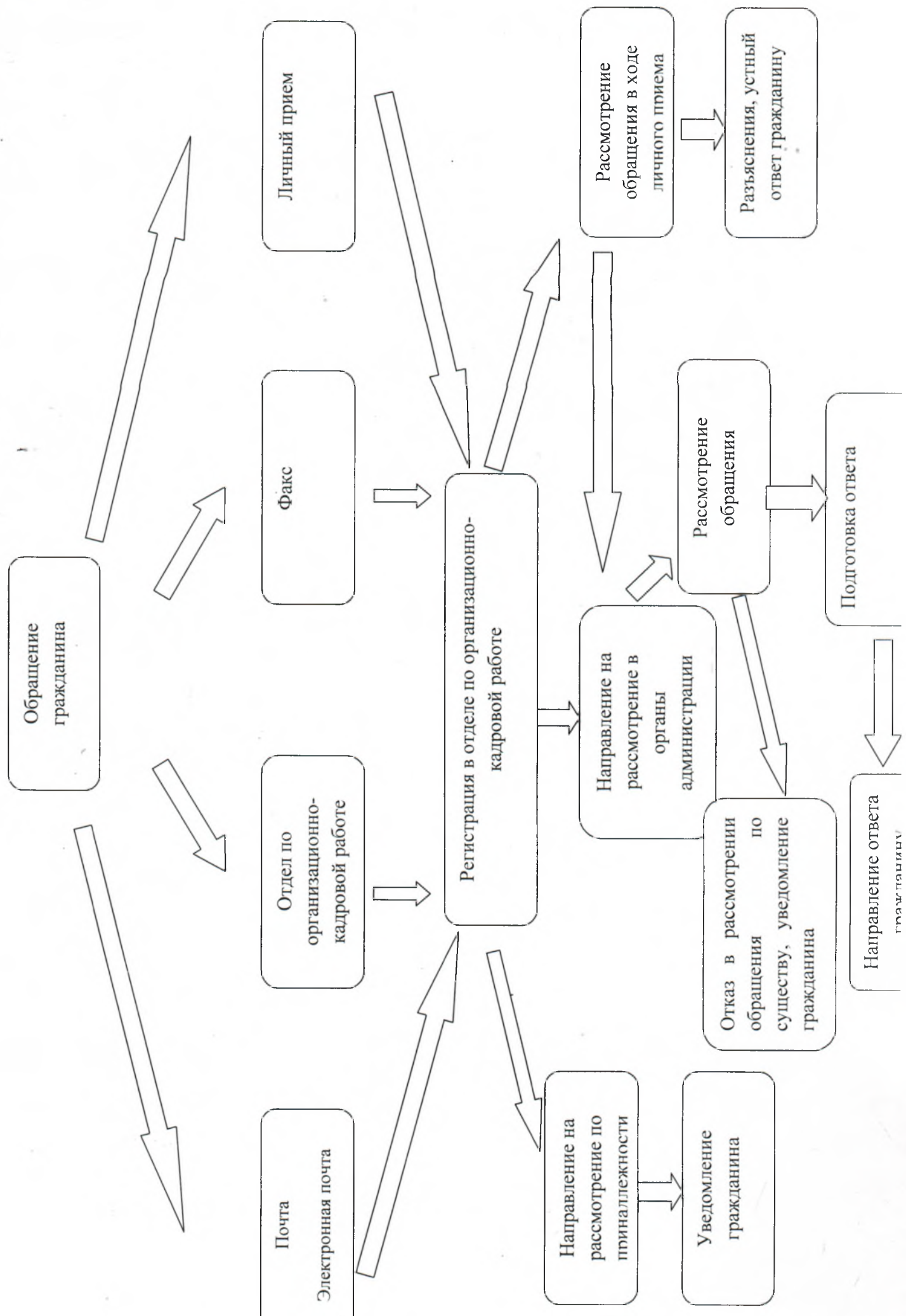
122. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной функции, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Ивановской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником отдела по организационно-кадровой работе администрации района.

Порядок обжалования действий по исполнению муниципальной функции и решения, принятого по обращению:

123. Гражданин вправе обжаловать действия по исполнению муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.





Приложение № 2  
к Административному регламенту

(образец)

Главе Магдагачинского района  
С.В. Прилипко

Сидорова Евгения Петровича,  
проживающего по адресу:  
пгт. Магдагачи, 676124  
ул. Ленина, д.110, кв.53,  
телефон: 8-146 53 -97 888,  
8-924-270-14-15

Уважаемый Сергей Васильевич!

(В произвольной форме излагается суть обращения, жалобы, заявления.)

К обращению прикладываю документы:

- 1.
- 2.

(подпись) Сидоров Е.П.

(образец)

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА**

Дата обращения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ на прием к \_\_\_\_\_

Каб. № \_\_\_\_ этаж \_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Ф.И.О. посетителя: \_\_\_\_\_

Адрес, место работы посетителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ВОПРОС: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения вопроса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



АКТ № \_\_\_\_\_

О недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

составила настоящий акт о том, что в администрацию Комсомольского муниципального района поступила корреспонденция, где обнаружена недостача документов, перечисленная автором письма в описи на ценные письма.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подписи лиц, составляющих акт)