



АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАНГИШ-ЮРТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ГУДЕРМЕССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от **29.12.2015**

с. Хангиш-Юрт

№ 21

**Об утверждении Административного регламента администрации
Хангиш-Юртовского сельского поселения по рассмотрению обращений
граждан**

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 05.07.2006 г. № 12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Уставом Хангиш-Юртовского сельского поселения, администрация Хангиш-Юртовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан.
2. Ознакомить всех специалистов администрации с регламентом.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Хангиш-Юртовского
сельского поселения



Х.Х. Эльмурзаев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Хангиш-Юртовского сельского
поселения

от **29.12.2015 № 21**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения по
рассмотрению обращений граждан**

I. Общие положения.

1. Настоящий административный регламент разработан для обеспечения права граждан на территории Хангиш-Юртовского сельского поселения обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения к главе Хангиш-Юртовского сельского поселения (далее - главе сельского поселения), заместителям главы администрации сельского поселения и должностным лицам администрации сельского поселения, а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения (далее - администрации). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом Чеченской Республики от 05.07.2006 г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», Уставом Хангиш-Юртовского сельского поселения, настоящим Административным регламентом администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан (далее - регламент).

3. Обращения граждан рассматривает Глава сельского поселения.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших по электронным средствам связи.

5. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте.

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 - направленное в органы местного самоуправления сельского поселения или должностному лицу устное или письменное предложение, заявление или жалоба;

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

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

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

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

II. Требования к порядку рассмотрения обращений: Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в администрации сельского поселения:

6. Информирование граждан о рассмотрении обращений в администрации сельского поселения осуществляется путем размещения информации о личном приеме работниками администрации, режиме работы администрации, телефонах в средствах массовой информации, в фойе служебного здания администрации по адресу: с.Шуани, ул. Дружбы, Д.21, а также предоставлением консультаций должностными лицами администрации сельского поселения по телефонам или при личном обращении граждан;

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

8. Справочную работу по обращениям граждан на имя главы сельского поселения ведут: по письменным обращениям и по обращениям на личном приеме Главы сельского поселения - специалист 1 разряда администрации.

9. При ответах на телефонные звонки работники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся

граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный в обращении вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Условия и сроки рассмотрения обращений граждан:

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен главой сельского поселения, заместителем главы администрации, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Главы сельского поселения и администрации сельского поселения в соответствии с Уставом сельского поселения, законами Российской Федерации и Чеченской Республики.

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

12. Если поступившее в администрацию обращение написано на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

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

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

15. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет организационный отдел администрации сельского поселения, а также работники структурных подразделений администрации, ответственные за ведение делопроизводства в соответствии с должностными обязанностями.

16. Организационный отдел администрации регулярно готовит статистическую и аналитическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее не реже одного раза в год для обсуждения на Совете администрации,

17. Сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений и использование сведений, содержащихся в них,

только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни заявителей без их согласия.

18. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина, заместитель главы администрации, осуществляющий руководство организационным отделом в двухдневный срок проводит служебное расследование, о результатах которого информируется Глава сельского поселения.

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

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

III. Административные процедуры.

Последовательность административных действий (процедур).

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

- прием и первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных органах администрации;
- рассмотрение обращений, поступивших на имя главы сельского поселения по сети «Интернет» или электронной почте;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений.

21. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

23. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (главе сельского поселения, администрации сельского поселения либо фамилию, имя и отчество

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

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

24. Документы, адресованные Главе сельского поселения, администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения, структурным органам администрации или должностным лицам администрации, получает специалист 1 разряда администрации сельского поселения.

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

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

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

28. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом 1 разряда администрации. Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации Хангиш-Юртовского сельского поселения, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.

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

29. Обращения, поступившие на имя главы сельского поселения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

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

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

31. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный

запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и Т.П.), работник должен, немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом заместителю главы администрации, осуществляющему руководство организационным отделом, а в случае его отсутствия - Главе сельского поселения и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию сельского поселения.

32. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

33. Поступившее в организационный отдел обращение регистрируется в день поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп "Администрация Хангиш-Юртовского сельского поселения" с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

34. Работники, осуществляющие аннотацию обращений прочитывают их, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В журнале регистрации указывается тип обращения письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте, вид просьба помощи, жалоба, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "контроль".

35. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

36. От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги,

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

37. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в районную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

38. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в журнале регистрации обращений и их подготовка к передаче на рассмотрение главе сельского поселения или должностным лицам администрации.

Направление обращений на рассмотрение

39. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе сельского поселения или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.

В соответствии с резолюцией Главы сельского поселения обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему должностному лицу, которое обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу сельского поселения и организационный отдел.

40. Ответы заявителям из администрации сельского поселения даются на общих бланках администрации или на специальных бланках.

41. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются заместителем главы администрации, осуществляющим руководство организационным отделом.

42. Для исполнения обращения граждан передаются под роспись работнику, которому поручено это исполнение.

43. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями - поручениями Главы сельского поселения или должностных лиц, если обращения были адресованы им, на рассмотрение должностным лицам администрации сельского поселения в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляет работник, отвечающий за получение и регистрацию обращений граждан.

Рассмотрение обращений в структурных органах администрации

44. Направленные Главой сельского поселения для рассмотрения письменные обращения граждан должностным лицам администрации

рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации в организационном отделе. Обращения, на которых Главой сельского поселения указан иной более короткий срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

45. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: наименование структурного органа администрации, фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

Исполнение поручений Главы Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

47. Обращения должны рассматриваться тем структурным органом, которому это поручено. Руководители структурных органов могут рассмотреть обращение непосредственно в подразделении или с выездом на место.

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

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

50. Обращения с просьбами о личном приеме у Главы сельского поселения передаются в день получения Главе сельского поселения и рассматриваются как обычные обращения.

В случае необходимости авторам таких обращений может быть направлено сообщение о порядке работы администрации сельского поселения, личного приема населения ее должностными лицами, а само заявление оформляется «В дело» как исполненное.

51. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело заместителем главы администрации сельского поселения. В необходимых случаях такие обращения доводятся до сведения Главы сельского поселения.

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

52. Обращения граждан, поступившие лично к Главе сельского поселения или заместителям главы администрации на собраниях граждан, должны поступать от их организаторов обобщенными для регистрации в общий отдел.

Такие обращения в соответствии с поручением главы сельского поселения рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный ответ в указанные сроки.

53. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

54. Должностное лицо на основании полученного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

55. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.62 Административного регламента.

56. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Продление срока рассмотрения обращений.

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

58. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава сельского поселения или заместитель Главы администрации по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

59. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной

власти Чеченской Республики, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по существу

60. Не рассматриваются обращения по существу, если:

60.1. в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с ранее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же структурным органом администрации или одним и тем же должностным лицом;

60.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

60.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

60.4. в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;

60.5. в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;

60.6. текст письменного обращения не поддается прочтению;

60.7. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

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

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

Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата

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

65. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них

вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

66. Ответы на обращения граждан подписывают Глава сельского поселения, по поручению Главы сельского поселения заместители главы администрации или начальник отдела.

Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы Государственной власти Чеченской Республики об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава сельского поселения или заместители главы администрации сельского поселения.

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

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

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

69. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.

70. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета администрации

сельского поселения в порядке, установленном Регламентом администрации сельского поселения.

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

72. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения.

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

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

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

76. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в организационный отдел, где проверяется правильность оформления ответа, и делаются отметки в журнале регистрации обращений граждан.

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

77. Отправление ответов без регистрации не допускается.

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

Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет заместитель главы администрации, осуществляющий руководство организационным отделом.

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

80. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения" организационным отделом.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

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

82. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет организационный отдел

83. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

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

85. При получении запроса, уполномоченный работник организационного отдела

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;
- представляется, называя свои фамилию, имя и отчество;
- предлагает абоненту представиться;

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

86. Во время разговора с обратившимся гражданином работник, назначенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

Организация личного приема граждан

88. Устные обращения к главе сельского поселения, должностным лицам администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

89. Глава сельского поселения и заместители главы администрации ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой сельского поселения регламентом работы администрации.

90. Непосредственную организацию личного приема граждан главой сельского поселения осуществляет организационный отдел.

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

92. Работники администрации, обеспечивающие проведение личного приема, регистрируют заявителей в Журнале регистрации личного приема, вносят данные о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество обращений в администрацию сельского поселения с учетом информации организационного отдела, содержания устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения работник администрации, обеспечивающий проведение личного приема, осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

93. Во время приема руководитель вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующий орган администрации, либо в государственный орган.

94. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет

возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

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

96. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

97. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в Журнале личного приема, работники организационного отдела оформляют рассылку документов исполнителям.

98. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется исполнителем руководителю, осуществляющему прием. Сопроводительное письмо подписывает исполнитель.

99. Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

100. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

101. 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 обращения гражданина в уполномоченный орган.

Контроль за рассмотрением обращений

102. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия должностных лиц.

103. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных органов администрации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заместителями главы администрации по курируемым структурным органам

104. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя главы сельского поселения, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе администрации и муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

105. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Главы Чеченской Республики, членов правительства Чеченской Республики, Председателя Парламента Чеченской Республики, Уполномоченного по правам человека в Чеченской Республике о рассмотрении обращений граждан, Главы Гудермесского муниципального района. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

106. Решения о постановке на контроль обращений граждан вправе принимать заместители главы администрации. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

107. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставиться на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

109. Заместители главы администрации в пределах своих полномочий осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

110. На контроль исполнения в организационном отделе берутся все адресованные Главе сельского поселения обращения граждан, по которым даны поручения должностным лицам.

111. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных

обращений граждан осуществляют работники организационного отдела администрации, которые еженедельно информирует Главу сельского поселения на оперативных совещаниях о состоянии работы с обращениями в администрации сельского поселения, направляют должностным лицам напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истек и заканчивается на предстоящей неделе.

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

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления

рассмотрения обращений граждан.

113. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения 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.

114. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами и оргтехникой, позволяющими организовать работу по рассмотрению обращений граждан в полном объеме.

Структурным органам, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается в случае необходимости электронный адрес (e-mail), выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для выполнения данной работы.

115. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

117. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации сельского поселения несут ответственность в

соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

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

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