

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан»

Понятия и термины, применяемые в настоящем Административном регламенте, используются в тех же значениях, что и в Федеральном [законе](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральном [законе](#) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Существующие сокращения в Административном регламенте:

1) Административный регламент - административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан»;

2) Администрация - Администрация Муромцевского муниципального района Омской области;

3) муниципальная услуга - муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан»;

4) гражданин, заявитель - Получатели муниципальной услуги - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства;

5) руководитель - Глава Муромцевского муниципального района, первый заместитель Главы Муромцевского муниципального района, заместители Главы Муромцевского муниципального района, руководители структурных подразделений Администрации;

6) общий отдел – общий отдел Муромцевского муниципального района Омской области;

7) исполнитель поручения - должностные лица, другие организации, которым поручено Руководителем рассмотреть обращение, предоставить информацию, документы, выразить свое мнение по обращению для всестороннего и объективного рассмотрения обращения по существу.

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан» разработан в целях совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Администрации при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также о месте нахождения, графике работы Администрации, номерах контактных телефонов органов Администрации предоставляется:

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения на официальном сайте Администрации в сети Интернет по адресу www.murom@omskportal.ru (далее – официальный сайт Администрации), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал госуслуг) в сети Интернет по адресу www.gosuslugi.ru, на информационных стендах Администрации;

непосредственно в Администрации по адресу: ул. Красноармейская, д. 2, каб. 45, р.п. Муромцево, Омской области, 646430 (общий отдел Администрации) (далее – общий отдел).

Контактный телефон для информирования (консультаций) по обращениям граждан общего отдела:

8 (38158) 22-479.

Режим работы каб. 45: ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов;

в пятницу с 9.00 часов до 17.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 часов до 14.00.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Интернет-адрес для обращений граждан:

адрес электронной почты: murom@mr.omskportal.ru.

адрес официального сайта Муромцевского муниципального района:
www.murom.omskportal.ru.

Информация о порядке проведения личного приема граждан Главой Муромцевского муниципального района и его заместителями, о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы Муромцевского муниципального района и его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица предоставляется специалистами общего отдела по телефону: 8 38158 22-989 и лично в приемной Главы Муромцевского муниципального района.

Информация о порядке проведения личного приема граждан руководителями структурных подразделений Администрации, о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес структурных подразделений Администрации, предоставляется специалистами структурных подразделений по телефонам данных подразделений.

4. Гражданин может направить в Администрацию:

письменное обращение по почтовому адресу: каб. 45, ул. Красноармейская, д. 2, р.п. Муромцево, Омской области, 646430, обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы в Электронной приемной на официальном сайте Муромцевского муниципального района Омской области, а также по адресу электронной почты Администрации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан».

6. Муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан предоставляет Администрация.

7. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

8. Обращение, поступившее в Администрацию Муромцевского муниципального района рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

9. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным

лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава Администрации, его заместитель или руководитель органа Администрации вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

10. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) [Конституцией](#) Российской Федерации;
- 2) [Уставом](#) Муромцевского муниципального района Омской области;
- 3) Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 4) Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";
- 5) [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2007 года № 781 "Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных";
- 6) Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 7) [Законом](#) Омской области от 11 июня 1996 года № 58-ОЗ "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение";
- 8) Решением Совета Муромцевского муниципального района Омской области от 19.06.2009 № 36 «Об утверждении Положения «Об Администрации Муромцевского муниципального района Омской области»»;

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления муниципальной услуги,
подлежащих представлению заявителем

12. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, где гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату или обращение о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа на официальный сайт Муромцевского муниципального района Омской области или с использованием портала госуслуг. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

13. На личном приеме должностным лицом Администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

14. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных органам государственной власти ли органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги

15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Администрацией муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

16. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги

17. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной
пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление
муниципальной услуги

18. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди
при подаче запроса о предоставлении государственной
услуги и при получении результата предоставления
государственной услуги

19. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

20. Срок регистрации письменного обращения заявителя в Администрации с момента его поступления не может превышать трех дней.

Письменные обращения, в том числе в электронном виде, поступающие в Администрацию, регистрируются:

1) обращения, адресованные Главе Муромцевского муниципального района Муромцевского муниципального района Омской области, его заместителям или поступившие в Администрацию без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов – в общем отделе Администрации;

2) обращения, адресованные в структурные подразделения Администрации – в этих структурных подразделениях.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

21. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания и приема заявителей;

2) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

Прием граждан должностными лицами Администрации осуществляется в специально отведенном для этого помещении.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для людей с ограниченными возможностями (инвалидов);

4) в здании помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

стульями и столами (стойками) для оформления документов; терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному portalу).

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для ожидания приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

график личного приема граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц Администрации и структурных подразделений Администрации, осуществляющих прием и устное информирование граждан;

адрес официального сайта;

номер телефона;

адрес электронной почты;

порядок получения информации (консультаций);

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий либо бездействия органов или должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

б) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания оборудуются столами (стойками) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Места ожидания в очереди на предоставление информации обеспечиваются стульями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность

22. Гражданин имеет право:

направить в Администрацию обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа и в устной форме при личном приеме;

обращаться на личный прием к должностным лицам Администрации осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в Администрации;

получать муниципальную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

23. Должностные лица Администрации:

осуществляют подробное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием официального сайта Администрации и портала госуслуг.

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 Административного регламента;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

24. Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в Администрацию, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

25. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан являются:

- 1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;
- 2) четкость, логичность и простота изложения;
- 3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Омской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;
- 4) результативность рассмотрения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);
- 5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме (приложение № 1 к Административному регламенту)

Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги при рассмотрении письменного обращения

26. Предоставление муниципальной услуги при рассмотрении обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) поступление, первичная обработка и регистрация обращения;
- 2) рассмотрение обращения должностными лицами Администрации;
- 3) направление ответа гражданину;

- 4) личный прием граждан;
- 5) оформление архивного дела по обращению.

Поступление, первичная обработка и регистрация обращений

27. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращения в Администрацию.

Обращения поступают в Администрацию по каналам почтовой связи, по информационным системам общего пользования, доставляются лично гражданами.

Обращения, поступившие по каналам почтовой связи, доставляются в общий отдел Администрации в развернутом виде с конвертом. Конверты сохраняются для установления адреса, индекса почтового отделения и почтового штемпеля, подтверждающего время отправления письма.

Обращения, поступившие в Администрацию на имя Главы Муромцевского муниципального района и его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, передаются в общий отдел.

28. Для приема обращений в электронной форме применяется специализированное программное обеспечение (электронная программа), предусматривающее заполнение гражданином – пользователем сети Интернет реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для направления ответа.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа с указанием фамилии, адреса электронной почты и (или) почтового адреса отправителя, распечатывается получателем на бумажном носителе и регистрируется как письменное обращение.

29. Работник, ответственный за прием документов:

1) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагает конверт;

2) в случае отсутствия обращения в конверте составляет акт о проверке наличия почтового вложения в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

Все поступившие в Администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

30. В общем отделе Администрации регистрируются:

1) обращения, адресованные Главе Муромцевского муниципального района, его заместителям или поступившие в Администрацию без указания конкретного должностного лица, в том числе обращения, направленные в Администрацию из органов государственной власти, органов местного самоуправления, от должностных лиц для рассмотрения по существу поставленных в них вопросов;

2) запросы материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие из органов государственной власти, местного самоуправления и от должностных лиц, прокуратуры и судов.

31. Обращения, адресованные в структурные подразделения Администрации, регистрируются в этих органах.

32. При регистрации в правом нижнем углу первого листа обращения (если это место занято текстом - в любом свободном месте первого листа обращения) ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер документа. Если обращение поступило с

сопроводительным письмом, на сопроводительном письме также ставится регистрационный штамп.

33. Регистрация обращений в общем отделе Администрации осуществляется сотрудниками отдела с использованием автоматизированной системы регистрации и контроля обращений граждан. При регистрации в электронную регистрационно-контрольную карточку вносится следующая информация: дата поступления обращения, регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, адрес заявителя; в случае если обращение поступило с сопроводительным письмом - данные о корреспонденте, направившем обращение, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения.

34. Регистрационный номер состоит из:

- 1) порядкового номера поступившего документа;
- 2) индекса, обозначающего форму обращения (письменная форма обращения - индекс 1, устная форма обращения - индекс 2).

Например: 500/1, где 500 - порядковый номер поступившего документа, 1 - индекс, обозначающий письменную форму обращения гражданина.

35. При регистрации обращения проверяется, является ли обращение повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина или коллектива граждан по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение.

Рассмотрение обращения

36. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в общем отделе Администрации или в структурных подразделениях Администрации.

37. Обращения, поступившие в Администрацию и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции Администрации, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

38. Рассмотрение поступивших в Администрацию обращений осуществляется Главой Муромцевского муниципального района, его заместителями.

Должностные лица Администрации обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

39. Все поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, поступившие на имя Главы Муромцевского муниципального района и его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, - в течение 30 дней со дня регистрации в общем отделе;

40. Предварительное рассмотрение обращений, зарегистрированных в общем отделе, осуществляется начальником отдела или лицом, официально исполняющим его обязанности, с целью направления обращений руководителям и исполнителям в соответствии с их компетенцией.

Предварительное рассмотрение осуществляется исходя из оценки содержания обращений, а также с учетом вопросов, отнесенных к компетенции Администрации.

41. Не подлежат дальнейшему направлению на рассмотрение Главе Муромцевского муниципального района и его заместителям:

1) обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению или содержание которых не ясно;

3) обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) письменные обращения, в которых не указаны фамилии граждан, направивших обращения, и почтовые адреса, по которым должны быть даны ответы.

42. В случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, 3 пункта 41 настоящего Регламента, общим отделом готовится ответ за подписью начальника отдела с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

В случае, предусмотренном подпунктом 2 пункта 41, ответ направляется гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

43. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся конкретные сведения, оно направляется должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией для ознакомления и в случае необходимости принятия мер по поставленным в обращении вопросам. Копия обращения остается в деле.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы, копия обращения остается в деле. Максимальный срок направления в правоохранительные органы - семь дней со дня регистрации обращения.

В других случаях на обращении, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, начальником общего отдела оформляется резолюция о направлении обращения в дело. Обращение помещается в дело в соответствии с номенклатурой дел.

44. В случае если в обращении, поступившем на имя Главы Муромцевского муниципального района или его заместителей либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, обжалуется судебное решение, ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения возвращается направившему его лицу в течение семи дней со дня регистрации обращения в общем отделе. Копия обращения и второй (контрольный) экземпляр ответа остаются в общем отделе.

45. В случае поступления в общий отдел обращения от лица, аналогичное обращение которого уже находится у исполнителя по поручению заместителя Главы Муромцевского муниципального района, данное обращение после регистрации может быть направлено начальником отдела тому же исполнителю.

46. После предварительного рассмотрения начальником общего отдела обращения заполняются поля контрольно-учетной карточки на обращение:

- 1) краткое содержание обращения;
- 2) регистрационный номер обращения;
- 3) дата регистрации обращения;
- 4) фамилия, имя, отчество заявителя.

Главе Муромцевского муниципального района передается обращение с приложениями.

47. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких заместителей Главы Муромцевского муниципального района, сотрудник общего отдела копирует обращение и направляет его каждому заместителю для рассмотрения вопросов по компетенции.

48. Передача обращений Главе Муромцевского муниципального района и возвращение их после рассмотрения в общий отдел осуществляется работниками общего отдела.

Передача обращений заместителям Главы Муромцевского муниципального района возвращение их после рассмотрения в общий отдел осуществляется заместителями Главы Муромцевского муниципального района.

49. Глава Администрации, заместители Главы Муромцевского муниципального района рассматривают обращения и дают поручения исполнителям в виде резолюций.

Если обращение содержит вопросы, исполнение которых должно осуществляться в структурных подразделениях Администрации, при направлении обращения для исполнения в резолюции (поручении) указывается, по какому именно вопросу обращение направлено данному исполнителю.

В резолюции руководитель устанавливает контрольный срок (контрольную дату), к которому исполнитель должен подготовить ответ на обращение. Контрольный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трехдневный или десятидневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

50. Рассмотрение проводится в течение трех дней со дня поступления обращения к рассматриваемому, но не более пяти дней со дня регистрации обращения в общем отделе.

51. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в сферу деятельности, закрепленную за заместителем Главы Муромцевского муниципального района, обращение возвращается в общий отдел для направления другому заместителю в течение одного рабочего дня.

В случае разногласия между заместителями Главы Муромцевского муниципального района по содержанию обращения окончательное решение по данному вопросу принимает Глава Администрации или первый заместитель Главы Муромцевского муниципального района.

52. Все рассмотренные Главой Муромцевского муниципального района и его заместителями обращения возвращаются в общий отдел в течение одного дня со дня рассмотрения руководителем.

53. В соответствии с поручениями, содержащимися в резолюциях Главы Муромцевского муниципального района и его заместителей, специалисты общего отдела в течение одного-двух дней со дня возврата после рассмотрения

руководителем вносят в журнал регистрации обращений граждан следующие данные:

- 1) дата отправки исполнителю;
- 2) фамилия и инициалы исполнителя;
- 3) поручение.

Затем направляют обращения исполнителям для решения вопросов и подготовки ответов.

Передача обращений исполнителям осуществляется в течение одного-двух дней.

54. Обращения, поступившие в структурные подразделения Администрации из общего отдела, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в общем отделе, если руководителем не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

55. Руководители структурных подразделений Администрации:

- 1) рассматривают обращение и обеспечивают его исполнение;
- 2) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 3) при необходимости уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений руководители органов имеют право 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.

56. В случае если обращение содержит вопросы, исполнение которых должно осуществляться в различных структурных подразделениях Администрации, и направлено нескольким исполнителям с указанием, по какому именно вопросу обращение направлено данному исполнителю, каждый исполнитель готовит отдельный ответ по вопросу, находящемуся в его компетенции.

57. Если исполнение одного поручения по обращению было дано нескольким лицам, ответственным за подготовку ответа на обращение является лицо, указанное в резолюции первым (ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее чем за пять дней до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному исполнителю информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения, готовит проект ответа.

58. В случае если обращение, направленное исполнителю в соответствии с резолюцией, не может быть исполнено в структурном подразделении Администрации (вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию этого подразделения), данное подразделение в течение одного-двух дней с момента получения и не позднее семи дней со дня регистрации обращения в общем отделе возвращает обращение заместителю Главы Муромцевского муниципального района, рассмотревшему обращение, для направления по компетенции. Затем обращение с новой резолюцией в течение одного рабочего

дня передается новому исполнителю с одновременным уведомлением общего отдела. Специалист общего отдела вносит изменения в журнал регистрации обращений граждан.

59. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации, заместитель Главы Муромцевского муниципального района, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации).

Если такое обращение поступило на имя Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя либо в адрес Администрации без указания конкретного должностного лица, решение о прекращении переписки может принять Глава Администрации или его заместитель, рассмотревший обращение. В этом случае гражданину дается ответ, уведомляющий о прекращении с ним переписки по данному вопросу за подписью Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя. Проект ответа готовит исполнитель по поручению руководителя, рассмотревшего обращение.

Если такое обращение адресовано в структурное подразделение Администрации, решение принимается руководителем этого подразделения и ответ заявителю направляется за его подписью или за подписью уполномоченного на то лица.

60. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, данное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным Главой Муромцевского муниципального района, его заместителем.

Одновременно гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения. К уведомлению прилагается копия сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции.

61. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Если в соответствии с этим запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение направляется в юридический отдел Администрации (с резолюцией Главы Муромцевского муниципального района, первого заместителя Главы Муромцевского муниципального района или заместителя Главы Муромцевского муниципального района) для подготовки ответа с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

62. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению Главы Муромцевского

муниципального района или заместителя ГГлавы Муромцевского муниципального района (в соответствии с резолюцией), работниками юридического отдела готовится сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если такое обращение адресовано в структурное подразделение Администрации, ответ готовится этим органом.

Сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу подписывается должностным лицом, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

63. Если обращение поступило в Администрацию на имя Главы Муромцевского муниципального района, его заместителя или в Администрацию без указания конкретного должностного лица для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов из органов государственной власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения:

1) обращение рассматривается Главой Муромцевского муниципального района или его заместителем в обычном порядке и направляется с поручением исполнителю для подготовки проекта ответа за подписью Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя, рассмотревшего обращение;

2) руководитель устанавливает контрольный срок, к которому исполнитель должен подготовить проект ответа;

3) контрольный срок не должен превышать срок, установленный для ответа организацией (должностным лицом), направившей обращение;

4) проект ответа готовится исполнителем в сроки, указанные в резолюции, и направляется на подпись Главе Муромцевского муниципального района или его заместителю, рассмотревшему обращение.

64. Если в адрес должностного лица поступил запрос о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное лицо обязано в течение 15 дней предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

65. В исключительных случаях (в случае необходимости проведения проверки, направления исполнителем запроса с целью получения материалов и документов или принятия других мер) срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

66. Срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, рассмотревшим обращение, или лицом, официально исполняющим его обязанности. Объективные причины для продления срока излагаются исполнителем в докладной записке не позднее чем за пять дней до истечения контрольного срока, установленного должностным лицом, рассмотревшим обращение.

Аргументированная докладная записка с просьбой о продлении срока, обращение гражданина с приложениями направляются должностному лицу, рассмотревшему обращение.

67. В случае продления срока исполнитель уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. Если обращение зарегистрировано в

общем отделе, исполнитель направляет в отдел копию докладной записки с резолюцией Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя о продлении срока рассмотрения и копию уведомления гражданину. Измененный срок рассмотрения обращения вносится в журнал регистрации обращений граждан.

68. Исполнитель готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе, направляемом в государственные органы, органы местного самоуправления, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в Администрацию, подписывается должностным лицом Администрации либо уполномоченным на то лицом.

69. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах:

- 1) для направления заявителю;
- 2) для хранения в деле (контрольный экземпляр).

В случае если обращение поступило в Администрацию для рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов из органов государственной власти, органов местного самоуправления с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, готовится также ответ для направления в организацию (организации) или должностному лицу, приславшим обращение.

70. В случае если в резолюции содержится поручение подготовить ответ за подписью Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя, готовится проект ответа за подписью указанного лица.

В случае если в резолюции содержится поручение предоставить информацию для подготовки ответа за подписью Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя, проект ответа на основе предоставленной информации готовится специалистом общего отдела.

В случае если в резолюции Главы Муромцевского муниципального района или его заместителя содержится поручение рассмотреть обращение и дать ответ заявителю, ответ готовится за подписью руководителя которому поручено рассмотрение обращения (или лица, официально его замещающего).

71. Ответы оформляются в соответствии с требованиями, установленными Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

Ответы за подписью Главы Муромцевского муниципального района или заместителей Главы Муромцевского муниципального района оформляются на бланке письма Администрации (с угловым расположением реквизитов)

72. После подписания ответов Главой Муромцевского муниципального района, его заместителями ответы возвращаются в общий отдел.

1. После направления ответа заявителю в сроки, предусмотренные законодательством, в целях повышения эффективности работы с обращениями и защиты интересов граждан Глава Администрации, заместители Главы Муромцевского муниципального района, руководители структурных подразделений Администрации или уполномоченные на то лица, начальник общего отдела имеют право проконтролировать окончательное решение вопроса, поставленного в обращении, в случае если в ответе указывается, что вопрос будет решен в течение определенного периода времени. В этом случае указанные

лица могут принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль.

2. Исполнителю направляется уведомление о постановке обращения на дополнительный контроль за подписью руководителя или уполномоченного на то лица (в случае если обращение зарегистрировано в общем отделе, уведомление направляется за подписью начальника отдела) с указанием контрольной даты для ответа.

3. В журнале регистрации обращений граждан делается отметка о постановке на дополнительный контроль.

4. Исполнитель в установленные сроки готовит ответ об окончательном решении вопроса и направляет его заявителю и в общий отдел (контрольный экземпляр ответа).

Сотрудником общего отдела в журнале регистрации обращений граждан делается отметка о результатах дополнительного контроля обращения. Ответ направляется Главе Муромцевского муниципального района или его заместителю, рассмотревшему обращение, для принятия решения о снятии обращения с дополнительного контроля и списании в дело.

73. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Для ознакомления с указанными материалами гражданин подает заявление в общий отдел. После ознакомления гражданина с документами он расписывается на заявлении и проставляет дату ознакомления.

74. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет общий отдел.

75. По устному запросу гражданина ему предоставляется информация по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- 2) об отказе в рассмотрении обращения;
- 3) о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) о результатах и сроках рассмотрения обращения.

Направление ответа на обращение

76. Основанием для начала административной процедуры является поступление ответа гражданину, подписанного Главой Муромцевского муниципального района, заместителем Главы Муромцевского муниципального района в общий отдел.

77. После подписания ответов Главой Муромцевского муниципального района, его заместителями ответы возвращают в общий отдел. Специалистами отдела осуществляется регистрация ответов и внесение в журнал регистрации обращений граждан сведений об исполнении обращений и о списании их в дело. Зарегистрированные ответы направляются заявителям.

78. Ответы на обращения, поступившие в форме электронных документов, направляются заявителям в форме электронных документов по адресам электронной почты, указанным в обращениях, или в письменной форме по почтовым адресам, указанным в обращениях.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с правилами по делопроизводству

79. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или на адрес лица, указанного на конверте.

Личный прием граждан

80. Личный прием граждан (далее - прием) в Администрации проводится Главой Муромцевского муниципального района и его заместителями.

81. Организацию приема граждан Главой Муромцевского муниципального района и его заместителями обеспечивает специалист общего отдела (секретарь приемной Главы муниципального района).

82. Личный прием граждан Главой Муромцевского муниципального района и его заместителями осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

Информация о месте и времени проведения приема размещается на официальном сайте Администрации.

83. Личный прием граждан Главой Муромцевского муниципального района и его заместителями осуществляется по предварительной записи, которая ведется в общем отделе и в приемной Главы Муромцевского муниципального района.

Запись на прием к Главе Муромцевского муниципального района и к его заместителям осуществляется специалистом общего отдела (секретарь приемной Главы муниципального района).

Во время записи на прием специалистом отдела заполняется карточка учета приема граждан по личным вопросам в Администрации муниципального района, в которой заполняются следующие обязательные поля:

- 1) фамилия, имя, отчество, ведущего прием;
- 2) фамилия, имя, отчество, заявителя;
- 3) адрес заявителя;
- 4) место работы;
- 5) должность;
- 6) краткое содержание обращения;
- 7) дата приема;
- 8) результаты разрешения.

84. Специалист общего отдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подготовленные материалы обобщаются и предоставляются Главе Муромцевского муниципального района или заместителю Главы Муромцевского муниципального района для подготовки к приему.

85. На приеме может присутствовать начальник или специалист общего отдела. По усмотрению Главы Муромцевского муниципального района, заместителя Главы Муромцевского муниципального района, ведущего прием, на прием могут быть приглашены сотрудники Администрации или представители сторонних организаций.

86. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

87. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина доводит до его сведения свое решение о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу поставленных в нем вопросов (в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации), принимает решение о постановке обращения на контроль. Принятое решение фиксируется в карточке учета приема граждан по личным вопросам в Администрации муниципального района.

Если в ходе личного приема гражданин излагает свое обращение в письменном виде, решение, принятое должностным лицом, оформляется в виде резолюции на лицевой стороне первого листа обращения.

После регистрации в общем отделе обращения, поступившие в ходе личного приема, направляются исполнителям.

88. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке учета приема граждан по личным вопросам в Администрации муниципального района.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

89. Личный прием граждан Главой Муромцевского муниципального района и заместителями Главы Муромцевского муниципального района проводится еженедельно.

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

91. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

92. Специалисты общего отдела ведут личный прием (для предоставления разъяснений, консультаций) ежедневно в рабочее время с перерывом на обед и двумя технологическими пятнадцатиминутными перерывами. Специалисты отдела ведут личный прием граждан в день их обращения без предварительной записи или дают консультации по телефону.

Оформление архивного дела по обращению

93. Обращения, зарегистрированные в общем отделе, после их исполнения со всеми относящимися к ним материалами и ответами возвращаются в общий отдел. Исключение составляют обращения, оригиналы которых согласно номенклатуре дел Администрации хранятся в соответствующем деле (землеотводном (земельном) деле, в деле гражданина, принятого на учет для предоставления земельного участка в собственность бесплатно для индивидуального жилищного строительства, в деле межведомственной комиссии Администрации и т.д.). В этих случаях в общий отдел возвращаются копии обращений и все относящиеся к обращениям материалы и ответы.

94. Обращения граждан (оригиналы и копии), ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также материалы по личному приему граждан

подлежат хранению в течение пяти лет (в случае неоднократного обращения - пяти лет после последнего рассмотрения) в общем отделе.

95. В структурных подразделениях Администрации хранятся обращения, адресованные в эти органы, и ответы на них.

96. Хранение документов по обращениям граждан производится централизованно, в подразделении или у специалиста, которые отвечают за ведение делопроизводства по обращениям граждан в этих органах.

97. В структурных подразделениях Администрации дела хранятся в соответствии с установленными номенклатурой дел сроками.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

98. Общий контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляет общий отдел.

На контроль ставятся все обращения, требующие ответа. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений в Администрации возлагается на должностных лиц Администрации. Должностные лица Администрации обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общий отдел.

99. Начальник общего отдела Администрации наделяется полномочиями по подготовке и подписанию следующих документов:

1) писем и служебных записок в структурные подразделения Администрации, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями, обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, а также писем и служебных записок в структурные подразделения Администрации информационного характера, касающихся работы с обращениями граждан;

2) докладных записок о нарушениях сроков рассмотрения и исполнения обращений структурными подразделениями Администрации, а также докладных и служебных записок, направленных на решение оперативных вопросов, возникающих при работе с обращениями, обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

3) справок, отчетов и других информационно-аналитических материалов по работе с обращениями.

4. Обращения граждан считаются исполненными и могут быть сняты с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

После получения ответа на обращение, зарегистрированное в общем отделе, специалист отдела вносит информацию об исполнении обращения в журнал регистрации обращений граждан. Затем ответ и обращение с приложениями представляется Главе Муромцевского муниципального района или заместителю Главы Муромцевского муниципального района, рассмотревшему данное обращение, для ознакомления и принятия решения о снятии обращения с контроля.

Руководитель, рассмотревший обращение, принимает решение о снятии обращения с контроля. В регистрационно-учетной карточке на обращение, прилагаемой к обращению, руководитель делает соответствующую запись ставит подпись и дату. В отдельных случаях (например, в случае отсутствия заместителя Главы Муромцевского муниципального района, рассмотревшего обращение) решение о снятии с контроля может принимать начальник общего отдела.

Затем обращение с приложениями и ответом возвращается в общий отдел.

5. Для обеспечения контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений общий отдел направляет исполнителям напоминания о сроке исполнения обращений.

Данные о состоянии исполнительской дисциплины систематически доводятся общим отделом до сведения Главы Муромцевского муниципального района, его заместителей, руководителей структурных подразделений Администрации.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется общим отделом во взаимодействии со структурными подразделениями Администрации.

Регулярно проводится анализ поступивших в Администрацию обращений (в том числе анализ количества и тематик обращений, статистических данных, динамики показателей и т.д.).

Справки, отчеты и другие информационно-аналитические материалы по работе с обращениями граждан направляются Главе Муромцевского муниципального района.

При необходимости общим отделом составляются проекты служебных записок об уменьшении размера премии за нарушение установленных сроков либо некачественное рассмотрение обращений граждан.

Записки представляются Главе Муромцевского муниципального района или его заместителям начальником общего отдела Администрации.

В структурных подразделениях могут применяться различные формы контроля. В случае необходимости руководители подразделений представляют отчет в общий отдел.

Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
государственной услуги, в том числе порядок и формы
контроля за полнотой и качеством предоставления
государственной услуги

100. Общий отдел осуществляет плановые и внеплановые (по мере необходимости) проверки состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Администрации. К осуществлению проверок могут быть привлечены специалисты структурных подразделений Администрации по согласованию с их руководителями.

101. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Администрации.

102. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Администрации.

Данные, полученные в ходе проверок, обобщаются и представляются в виде справок, составляемых начальником общего отдела. Информация о результатах проверок доводится до сведения должностных лиц Администрации.

Ответственность должностных лиц
Администрации за решения
и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)
ими в ходе предоставления муниципальной услуги

103. Глава Администрации, заместители Главы Муромцевского муниципального района, руководители структурных подразделений Администрации несут персональную ответственность за правильность определения исполнителей, принятие решения по обращению, в том числе решения оставить обращение без ответа или прекратить переписку, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подписываемых ответов.

Исполнители несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения руководителей о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Специалисты общего отдела несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленных законом сроков рассмотрения обращений.

104. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан должностные лица Администрации привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку
и формам контроля за предоставлением государственной
услуги, в том числе со стороны граждан,
их объединений и организаций

105. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

106. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Администрации, отраслевых (функциональных),
территориальных органов Администрации, предоставляющих муниципальную
услугу, а также должностных лиц Администрации

107. Действия (бездействие) и решения должностного лица Администрации, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации.

108. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления муниципальной услуги.

109. Жалоба (претензия) гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица подается в письменной (электронной) форме либо в ходе личного приема Главы Муромцевского муниципального района, его заместителей, руководителей структурных подразделений Администрации в устной форме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе (претензии) документы и материалы либо их копии.

110. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица Администрации является поступление в Администрацию или структурное подразделение Администрации жалобы (претензии) гражданина, направленной в письменной или электронной форме, о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги.

111. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

112. Срок рассмотрения жалобы (претензии) не может превышать 15 (пятнадцати) дней со дня ее регистрации.

В случае необходимости дополнительной проработки вопросов, связанных с рассмотрением жалобы (претензии), срок может быть продлен не более чем на 30 (тридцать) дней с уведомлением о продлении срока гражданина, направившего жалобу (претензию).

113. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, вышестоящее должностное лицо Администрации:

признает действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги правомерными;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

114. Должностным лицом, рассматривавшим жалобу, письменно сообщается заявителю о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в сроки, установленные настоящим Регламентом.

115. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрен предмет обжалования, приняты необходимые меры и дан письменный ответ о результатах ее рассмотрения.

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Организация рассмотрения обращений граждан»

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН			
Устно	Письменно		В электронной форме
↓	↓	↓	↓
Административное действие (процедура)	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
Прием письменных обращений, доставленных: лично, нарочным, почтовым отправлением, факсимильной связью, по электронной почте, в том числе - через систему "Электронная приемная"	В день поступления не более 10 минут	Общий отдел Администрации	Принятые обращения передаются на регистрацию в журнале регистрации обращений граждан
Прием письменных обращений, поступивших через федеральные органы государственной власти	В день поступления	Общий отдел Администрации	Принятые обращения в течение 1 дня передаются на регистрацию в журнале регистрации обращений граждан
Прием устных обращений, в том числе - запись на личный прием	В день поступления не более 15 минут	Общий отдел Администрации, приемная Главы Администрации	Принятые обращения передаются на регистрацию в журнале регистрации личного приема граждан
↓	↓	↓	↓
Регистрация обращений	В течение 3 дней	Общий отдел Администрации	Обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и осуществляется подготовка к первичному рассмотрению рассматривающим руководителем
↓	↓	↓	↓
Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)	В течение 3 дней	Общий отдел Администрации	Поступление обращения к рассматривающему руководителю с контрольно - учетной карточкой на обращение, проектом поручения, указания (резолуции)
↓	↓	↓	↓
Рассмотрение письменного обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем)	В течение 3 дней	Специалисты (помощники) рассматривающего руководителя	Подписанные поручения, указания (резолуции) или сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу
Рассмотрение устного обращения должностным лицом, осуществляющим личный прием	Не более 30 минут	Общий отдел Администрации	Подписанные поручения, указания (резолуции) по устному обращению
↓	↓	↓	↓
Направление обращения исполнителю	В течение 1 дня	Общий отдел Администрации	Отправка исполнителю обращения с подписанным рассматривающим руководителем поручением, указанием (резолуцией)
↓	↓	↓	↓
Рассмотрение			