

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

администрации городского поселения «Город Бирюч»  
муниципального района «Красногвардейский район»  
Белгородской области

26 декабря 2011 года

№ 8

### **Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Административный регламент администрации городского поселения «Город Бирюч» о предоставлении муниципальной услуги по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан» (прилагается).

2. Постановление обнародовать в установленном порядке.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

4. Контроль за выполнением данного постановления возложить на Варнавского И.А., заместителя главы администрации городского поселения «Город Бирюч».

**Глава администрации городского поселения «Город Бирюч»**

**А.И.Чернобровкин**

Приложение  
УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
городского поселения «Город Бирюч»  
от 26 декабря 2011 года №8

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БИРЮЧ»**

### **Основные термины, используемые в настоящем Регламенте**

Для целей настоящего положения используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее обращение) – предложение, заявление, или жалоба гражданина, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа (вступает в силу с 01 января 2012 года), а также устное обращение гражданина;

- предложение – рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально – культурной и других сфер жизни городского поселения «Город Бирюч»;

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

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

## **I. Общие положения**

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения «Город Бирюч» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации городского поселения «Город Бирюч».

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации городского поселения «Город Бирюч» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Указами Президента Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом городского поселения «Город Бирюч».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации городского поселения, заместителем главы администрации и специалистами администрации (далее должностные лица) в пределах их компетенции.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, обращений поступивших в электронном виде с использованием электронной карты, факсимильной связью, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

## **II. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению обращений граждан.**

### **1. Порядок информирования граждан об исполнении функций по рассмотрению обращений граждан**

1.1. Информация о порядке исполнения функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации городского поселения «Город Бирюч»;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения на сайте администрации городского поселения «Город Бирюч», публикации в средствах массовой информации.

1.2. Сведения о местонахождении администрации городского поселения «Город Бирюч», полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение № 1), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому факсимильной связью и по электронной почте (приложение № 2), размещаются:

- на информационном стендах в помещении администрации.

1.3. Информация о месте личного приема должностными лицами, установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на информационном стендах в помещении администрации.

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

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой администрации городского поселения или заместителем главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

1.6. Глава администрации городского поселения, заместитель главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

## **2. Требования к письменному, электронному и поступившему факсимильной связью обращению граждан**

2.1. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать должность, фамилию, имя, отчество того, кому пишется обращение, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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 (вступает в силу с 01 января 2012 года).

2.3. Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме (вступает в силу с 01 января 2012 года).

## Регистрация поступивших обращений

2.4. Прием граждан в администрации ведут глава администрации городского поселения, заместитель главы администрации.

2.5. Непосредственную организацию личного приема граждан главой администрации городского поселения осуществляет начальник подотдела по организационно-контрольной работе администрации.

2.6. Прием граждан главой администрации городского поселения, заместителем главы администрации, специалистами проводится в соответствии с утвержденным главой администрации городского поселения графиком, в котором указываются дни, время и место приема.

2.7. Сотрудники администрации проводят консультации граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно утвержденного главой администрации городского поселения графика размещенного на сайте.

2.8. Прием главой администрации городского поселения, заместителем главы администрации, специалистами администрации осуществляется без предварительной записи.

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

## **III. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации городского поселения «Город Бирюч»**

### **1. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан**

1.1. 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.

1.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой.

1.3. Работникам администрации, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

1.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

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

## **2. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## **3. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу;

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

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа. Ответ на такое обращение не дается (но рассматривается). Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;

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

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Обращения психически больных заявителей, в т.ч. стоящих на учете в психоневрологических диспансерах, должны рассматриваться на общих основаниях. Основания для оставления обращения без рассмотрения могут быть только в тех случаях, когда рассматриваемый вопрос касается именно тех прав, относительно которых гражданин признан судом ограничено дееспособным.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно. Должностные лица администрации городского поселения в соответствии со своей компетенцией содействуют ребенку в реализации и защите его прав и законных интересов с учетом возраста ребенка и в пределах установленного законодательством Российской Федерации объема дееспособности ребенка. Ответы на письма несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет (малолетних) необходимо давать с учетом того, что сделки могут совершать от их имени только их родители, усыновители или опекуны.

#### **4. Ответственность работника при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Должностные лица администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

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

администрации городского поселения и курирующий заместитель данного направления.

4.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу по поручению заместителя главы администрации курирующего данное направление.

4.5. При увольнении или переходе на другую работу должностное лицо обязано сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органах администрации и их структурных подразделениях.

#### **IV. Административные процедуры** **Последовательность административных действий (процедур)**

##### **1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

1.1. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры (рис.1):

- прием и первичная обработка письменных и поступивших по информационным системам, системам связи обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- постановка обращений на контроль;
- рассмотрение обращений главой администрации городского поселения, заместителем главы администрации, специалистами;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации;
- личный прием граждан;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения обращения;
- осуществление контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является письменное обращение гражданина в администрацию городского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения.

1.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфом, факсимильной связью, по электронной почте.

1.4. Все обращения поступают в приемную администрации городского поселения.

1.5. Специалист администрации, ответственный за прием документов, при получении обращений по почте:



- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма. Первый экземпляр указанных актов хранится в приемной Главы администрации городского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.

1.6. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заместителю главы администрации, курирующему вопросы антитеррористической защищенности, и действует в соответствии с инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции поступающей в администрацию городского поселения.

1.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации городского поселения.

По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка установленной формы согласно приложению № 3, с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

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

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина и почтового адреса для ответа.

1.8. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале учета.

1.9. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются и распечатываются и учитываются в журнале учета.

1.10. Обращения с пометкой «лично» поступившие на имя главы администрации городского поселения или его заместителем передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение с пометкой «лично», не

является письмом личного характера, получатель передает его специалисту администрации для регистрации.

1.11. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан по личным вопросам.

1.12. Поступившие в приемную главы администрации городского поселения обращения регистрируются в срок не более 3 дней с момента поступления.

1.13. Специалист администрации ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Вход.№ от », с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

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

- отмечает тип доставки обращения буквенным индексом в регистрационном номере (лично-«л», нарочным-«н», почта-«п», телеграф-«т», факс-«ф», эл.почтой-«э», сайт-«с»). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Правительства Белгородской области, из администрации муниципального района «Красногвардейский район» и т.п.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

1.14. Специалист администрации по делопроизводству осуществляет аннотацию обращения:

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный

законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- проставляет код тематики согласно утвержденному главой администрации городского поселения тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то код присваивается каждому из них;

- передает письма главе администрации городского поселения для предварительного рассмотрения обращений;

- вводит фамилию и инициалы ответственного исполнителя;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях государственных органов, запросах и обращениях депутатов, обращениях касающихся каких-либо правонарушений, коллективных обращениях граждан, обращениях касающихся прав ребенка, а также по отдельному решению главы администрации поселения проставляет штамп «Контроль»;

1.15. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является:

- регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение главе администрации городского поселения.

- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации.

1.16. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации городского поселения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственного органа, другого органа местного самоуправления, обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления.

1.17. Обращения могут рассматриваться непосредственно главой администрации городского поселения, его заместителем или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, специалисту. В этом случае, глава администрации городского поселения или его заместитель дают поручения должностному лицу, специалисту, в соответствии с их компетенцией, в виде визы на обращении гражданина либо на сопроводительном документе.

1.18. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя и дату составления поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

1.19. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются поочередно или направляются на исполнение в

копиях. Контроль сроков исполнения по подготовке ответа заявителю, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

1.20. 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;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

(вступает в силу с 01 января 2012 года.)

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

- представляет главе администрации поселения проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомления в отказе рассмотрения обращения по существу;

- готовит уведомление гражданину о направлении его обращения по принадлежности другому должностному лицу, государственному либо муниципальному органу в соответствии с их компетенцией.

1.21. Не могут запрашиваться документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

1.22. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту администрации, указывая при этом орган администрации, структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Специалист в соответствии с решением главы администрации поселения, заместителя главы администрации, направляет обращение по принадлежности.

1.23. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письмо присланное для сведения и т.д.), ответы не даются.

1.24. Не рассматривается обращение по существу по основаниям, указанным в п.1.22 Административного регламента с обязательным уведомлением заявителя.

1.25. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии,

а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалистом, осуществляющим делопроизводство обращение направляется в правоохранительные органы.

1.26. Результатом рассмотрения обращений в администрации городского поселения «Город Бирюч» является:

- разрешение поставленных в обращении вопросов;
- подготовка ответов заявителям в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственных органов, других органов местного самоуправления;
- направление обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления с одновременным уведомлением гражданина о том, куда направлено его обращение.
- отказ в рассмотрении обращений по существу на основаниях согласно п.1.22 данного регламента

## **2. Личный прием граждан**

2.1. Прием граждан главой администрации городского поселения и заместителем главы администрации проводится в соответствии с графиком утвержденным главой администрации городского поселения.

2.2. Организацию личного приема граждан главой администрации городского поселения и заместителя главы администрации осуществляет специалист по делопроизводству.

2.3. Сотрудники администрации проводят консультации граждан согласно утвержденного главой администрации городского поселения графика.

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

2.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий его личность.

2.6. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся обращений, материалов, касающихся этого заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

2.7. На граждан, прибывших на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 4.

2.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

2.9. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов

подведомственных ему отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

2.10. Если требуется дополнительное рассмотрение, в ходе приема руководитель уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит письменный ответ.

2.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.14. Контроль сроков исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет специалист, отвечающий за подготовку приема граждан.

2.15. Обращения на личном приеме руководителей, также как и письменные обращения (если в поручении не установлен иной срок), рассматриваются в срок до 30 дней со дня обращения на прием.

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

2.17. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения по решению поставленного вопроса.

### **3. Постановка обращений граждан на контроль**

3.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений должностных лиц и органов государственной власти Российской Федерации и Белгородской области, контролирующих органов о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой администрации городского поселения.

3.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава администрации поселения, его заместитель. На обращениях, взятых на

контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

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

3.5. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений, указаний, данных главой администрации городского поселения осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

Контроль за выполнением поручений, данных руководителями органов администрации и структурных подразделений, осуществляется этими руководителями.

#### **4. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

4.1. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений, должностному лицу или другой организации, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

4.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока.

4.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения принимает глава администрации городского поселения.

#### **5. Оформление ответа на обращение граждан**

5.1. Ответы на обращения граждан, должностным лицам и органам государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава администрации городского поселения.

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

5.3. В ответе на поручения должностных лиц и органов государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

5.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

5.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

5.6. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации городского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (вступает в силу с 01 января 2012 года).

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

5.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации по делопроизводству, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям делопроизводства, возвращаются исполнителю для доработки.

5.9. В левом нижнем углу, на обращении, исполнитель делает краткие итоги рассмотрения обращения, проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью.

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

5.10. Главой администрации поселения на обращении гражданина осуществляется надпись «в дело».

5.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

## **6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

6.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения у должностного лица, исполняющего поручение рассмотрения обращения гражданина. Если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.



6.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращения граждан предоставляются должностным лицом администрации при личном обращении или посредством телефона.

6.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

6.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

6.5. При получении запроса по телефону специалист администрации по делопроизводству 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 или в определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

6.6. Специалист администрации по делопроизводству регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе администрации поселения.

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

## **7. Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

7.1. Контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.2. Контроль за работой по организации приема граждан и соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется заместителем главы администрации в соответствии с полномочиями.

7.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

7.4. Контроль за исполнением административных процедур по рассмотрению обращений граждан работниками структурных подразделений администрации осуществляют руководители этих подразделений.

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

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

**СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БИРЮЧ»  
И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

Администрация городского поселения «Город Бирюч» располагается по адресу: 309920 Белгородская область, Красногвардейский район, город Бирюч, ул. Ольминского, д.2 4

Официальный сайт администрации городского поселения:

Адрес электронной почты: [gbiryuch@rambler.ru](mailto:gbiryuch@rambler.ru)

Наименование исполнительного органа	Местонахождение исполнительного органа	График работы исполнительного органа	Адрес электронной почты	Телефон для справок
Администрация городского поселения «Город Бирюч»	309920 Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, ул.Ольминского, д. 24	Ежедневно кроме субботы и воскресенья, с 8-00 до 17-00 час Перерыв на обед с 12-00 до 13-00 час	<a href="mailto:gbiryuch@rambler.ru">gbiryuch@rambler.ru</a>	(8-47247) 3-12-73, 3-24-62

## **Требования к письменным, электронным и поступившим факсимильной связью обращениям граждан**

1. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать должность, фамилию, имя, отчество того, кому пишется обращение, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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 (вступает в силу с 01 января 2012 года).

3. Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме (вступает в силу с 01 января 2012 года).

4. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

**Администрация городского поселения «Город Бирюч»  
муниципального района «Красногвардейский район»  
Белгородской области  
тел-факс (8-47247)3-23-05 тел. 3-24-62**

**РАСПИСКА**

Дата		приема
документов	_____	
Наименование		
документа	_____	
Перечень		приложений
	_____	
	_____	
Количество		
листов	_____	
Контактные	телефоны:	заявителя
	_____	
	Администрации: 847247 3-33-00	
Документы сдал	_____	
Документы принял	_____	

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БИРЮЧ»**

**КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_ Дата приема «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Ф. И. О.

---

---

---

---

Адрес:

---

---

---

---

Содержание заявления:

---

---

---

---

Фамилия ведущего прием

---

Результаты рассмотрения заявления:

---

---

---

---

Обратная сторона карточки

Дата

Отметка о повторных заявлениях