

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Совет сельского поселения «Энгорокское»

РЕШЕНИЕ

«22» 03 2012г

№ 8

Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Энгорокское»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом сельского поселения «Энгорокское» Хилокского района, Совет сельского поселения «Энгорокское»

РЕШИЛ:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Энгорокское» (Приложение № 1).
2. Настоящее решение обнародовать.
3. Настоящее решение вступает в силу с момента обнародования.

Председатель Совета сельского
поселения «Энгорокское»



И.Н. Трофимова

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского
поселения «Энгорокское»**

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Энгорокское» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию сельского поселения «Энгорокское» (далее - рассмотрение обращений граждан), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) в Административном регламенте используются следующие основные термины:

обращение гражданина - направленное в орган местного самоуправления муниципального образования (далее - орган местного самоуправления) или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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, недостатках 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;

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

Должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» являются глава сельского поселения, глава администрации, специалисты администрации сельского поселения «Энгорокское» (далее - должностные лица (должностное лицо) администрации сельского поселения «Энгорокское»).

Коллективное обращение - обращения двух и более граждан, а также обращения, принятые на митинге или в собрании путем голосования (подписанные инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2. Исполнение государственной функции, предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Энгорокское», осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конституцией Республики Башкортостан;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
- настоящим Административным регламентом.

1.3. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении сельского поселения «Закультинское» и отнесенным к компетенции администрации сельского поселения «Энгорокское» в соответствии с Федеральными законами, законами Забайкальского края, Уставом сельского поселения «Энгорокское».

1.4. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения «Энгорокское» осуществляется должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское».

1.5. Наряду с должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» рассмотрение обращений в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ могут осуществлять уполномоченные ими лица:

- руководители структурных подразделений администрации сельского поселения «Энгорокское» в пределах своей компетенции,
- муниципальные служащие администрации сельского поселения «Энгорокское» (далее по тексту – муниципальные служащие).

1.6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Раздел II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

2.1.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется следующими способами:

- непосредственно в администрацию сельского поселения «Энгорокское»;
- с использованием средств телефонной связи;
- простым почтовым отправлением.

2.1.2. Граждане могут обратиться в администрацию сельского поселения «Энгорокское» лично или по почте по адресу: 673200, Забайкальский край, Хилокский район, с.Энгорок, ул. Совхозная 13.

Режим работы администрации сельского поселения «Энгорокское» ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9:00 до 17:00 часов; перерыв на обед с 13:00 до 14:00 часов.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

2.1.3. На информационных стендах в помещении администрации сельского поселения «Энгорокское» размещается следующая информация:

- настоящий Административный регламент;
- график приема обращений граждан в администрацию сельского поселения «Энгорокское»;
- график приема граждан по личным вопросам главы сельского поселения «Энгорокское»;
- схема письменного обращения;

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан муниципальные служащие администрации сельского поселения «Энгорокское» подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. При невозможности муниципального служащего администрации сельского поселения «Энгорокское», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому служащему или должен сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Муниципальные служащие администрации сельского поселения «Энгорокское» в ходе работы с гражданами обязаны относиться к ним корректно и вежливо.

2.1.7. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации сельского поселения «Энгорокское», с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) о рассмотрении обращений

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются муниципальным служащим администрации сельского поселения «Энгорокское», отвечающим за рассмотрение обращений.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- адреса администрации сельского поселения «Энгорокское», должности, фамилии, имени, отчества руководителя;
- требований к оформлению письменного обращения;
- требования к приложениям письменного обращения, если таковые будут иметь место;
- определения организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;
- места и графиков личного приема должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются только по вопросам, указанным в п. 2.2.2. настоящего Административного регламента, как при личном обращении, так и по почте, по телефону.

2.3. Результат рассмотрения обращений

2.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

2.3.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления гражданину результата рассмотрения обращения - ответа в письменной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений

2.4.1. Документы подлежат исполнению в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;
- без конкретной даты исполнения с пометкой "Срочно" - в 3-дневный срок;
- без конкретной даты исполнения с пометкой "Оперативно" - в 10-дневный срок;
- без конкретной даты исполнения и специальных пометок - в срок не более месяца;
- поступившие из Администрации Президента РФ, Правительства РФ, Губернатора Забайкальского края, администрации Хилокского района - в срок указанный в поручении. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до одного месяца с даты его подписания (до соответствующего числа следующего месяца);

- срок в течение 30 дней со дня регистрации в исключительных случаях может быть продлен, но не более на 30 дней с обязательным уведомлением;

- по вопросам защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и несчастных случаев – безотлагательно;

- в случае, если обращение изложено на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом - 30 дней, плюс время, необходимое для перевода.

2.4.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения в администрацию сельского поселения «Энгорокское» и заканчивается датой подписания ответа должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское».

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения «Энгорокское», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.4. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.5. Личный прием граждан

2.5.1. Личный прием граждан ведется в администрации сельского поселения «Энгорокское» по графику приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское».

2.5.2. Для решения вопроса о записи на прием в руководству администрации сельского поселения «Энгорокское» специалист (приемной) принимает от гражданина информацию о сути его предстоящего обращения, а также данные об обращающемся гражданине, адресе места его проживания, все номера контактных телефонов, которое гражданин желает сообщить, для возможного извещения его в случае отмены предстоящего приема по тем или иным причинам.

2.5.3. Рассмотрение обращений на личном приеме включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию и рассмотрение обращения;

- подготовку письменного или устного ответа;
- оформление дела.

2.5.4. Время ожидания не более 30 минут.

2.5.5. При приеме граждан – документ удостоверяющий личность.

2.6. Требования к местам приема и ожидания граждан

2.6.1. Прием граждан осуществляется в администрации сельского поселения «Энгорокское».

2.6.2. Места приема включают места для ожидания граждан.

2.6.3. Места приема и места ожидания должны соответствовать установленным санитарным правилам и нормам с обеспечением доступности мест общего пользования.

2.6.4. Рядом с местами ожидания должен находиться стол для письма и раскладки документов.

2.6.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудованы информационными и демонстрационными стендами.

2.6.6. Прием граждан должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» осуществляется в помещении, являющимся кабинетом должностного лица инспекции, в чем за его дверью размещается специальная табличка.

III. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

3.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращения;
- направление обращения исполнителю;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа гражданину;
- работа с обращениями, оставленными на контроль;
- оформление и хранение дела по обращению.

3.2. Прием и регистрация обращения

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в администрацию сельского поселения «Энгорокское».

3.2.2. Требования к письменному обращению:

- в письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личная подпись гражданина;

- дата;

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.2.3. Обращение может поступить в администрацию сельского поселения «Энгорокское» одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- доставлено лично гражданином или его представителем.

3.2.4. Все принятые обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в администрацию сельского поселения «Энгорокское» специалистами отдела администрации сельского поселения «Энгорокское», с проставлением штампа администрации сельского поселения «Энгорокское» и даты поступления.

3.2.5. После регистрации обращений идет дальнейшая их обработка:

проверка правильности адресования корреспонденции (для письменных обращений);

чтение;

определение содержания вопросов, поставленных в обращении;

занесение информации о поступившем обращении в базу данных обращений с присвоением регистрационного номера;

проверка истории обращений гражданина в базе данных, осуществляемая специалистом отдела информации и документирования.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

3.2.6. При занесении информации в базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения,
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также, отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения;
- данные о количестве листов обращения с приложениями.

3.2.7. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельского поселения «Энгорокское» или одному и тому же ее должностному лицу. Гражданин, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

3.2.8. Направление обращения заявителем вводит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать 3 рабочих дней с даты регистрации обращения.

3.3. Рассмотрение обращения

3.3.1. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции администрации сельского поселения «Энгорокское»;
- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию администрации сельского поселения «Энгорокское»;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- другие.

3.3.2. По каждому обращению должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское» несет ответственность по рассмотрению

обращения. Решением должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское» являются подписанная им резолюция.

3.3.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, телефону-факсу или электронной почте) в территориальные федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

3.3.4. По многократным обращениям должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское» на основании истории обращения рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения, и ответственный исполнитель готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.3.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения «Энгорокское», ответственный исполнитель согласно резолюции должностного лица в течение семи дней со дня регистрации направляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

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

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское» жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письмо-ответ гражданину подписывается должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское», принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.3.7. Специалист документационного обеспечения по работе с обращениями граждан вводит в регистрационный картонку базы данных содержание резолюции должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское», информацию о назначенном исполнителе

(ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

3.3.8. Обращения и прилагаемые к ним документы с резолюцией должностного лица администрации сельского поселения «Энгорожское» направляются для рассмотрения исполнителям.

3.3.9. При рассмотрении обращений, отнесенного к категории предложений, они должны анализироваться:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

- по улучшению социально-экономической и жилищно-коммунальной сферы деятельности государства и общества.

3.3.10. В отношении каждого предложения заявителя оценивается возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- * нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции администрации сельского поселения «Энгорожское»;

- возможности принятия предложения с учетом специфики технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

3.3.11. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

3.3.12. При рассмотрении обращений, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выявляет действия, на осуществление совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ соблюдения и нарушения законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных

органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

3.3.13. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.3.14. Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

3.3.15. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе администрации сельского поселения «Энгорокское» и сроки их реализации.

3.3.16. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе дается разъяснение в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.3.17. При рассмотрении обращения, связанного с жалобой, исполнитель обязан определить обоснованность претензий гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность сведений о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (сущности, меры, принятой в защиту прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения прав) или

защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

3.3.18. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

3.3.19. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.3.20. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнителю вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

3.3.21. В случае необходимости гражданину дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц исполнителем подготавливается запрос. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, не более 15 дней.

3.3.22. Запрос подписывается должностным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.3.23. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому предоставляется информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

3.3.24. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направляющего обращение, указанных

обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

3.3.25. В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с учетом на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо согласие гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.26. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться и исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде на место нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

3.3.27. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и им дается оценка.

3.3.28. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с административным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, отсутствие документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское», направившее обращение для рассмотрения исполнителем.

3.3.29. В случае необходимости исследований, при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское», направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

3.3.30. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское», определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за ходом и своевременностью подготовки

материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.3.31. Не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, следующие обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст которых не поддается прочтению;
- заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- в которых обжалуются судебные решения;
- не указана фамилия обратившегося и почтовый адрес (за отсутствием в ходе личного приема гражданином может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов).

По названной группе обращений специалист по работе с обращениями готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю на бланке. Срок подготовки и отправки уведомления - до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.4. Направление ответа гражданину

3.4.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть реализована положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрации сельского поселения «Эгоровское» фамилия и номер телефона исполнителя.

3.4.2. Ответ на обращение представляется должностным лицом администрации сельского поселения «Эгоровское».

3.5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.5.1. Специалист документационного обеспечения и по работе с обращениями, ответственный за контроль в организации рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, не реже 1 раза в месяц проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание по исполнению поручений должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское».

3.5.2. Если обращение, направленное исполнителем на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское» на контроль, то исполнитель должен представить данному должностному лицу администрации сельского поселения «Энгорокское» информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки и направить ответ заявителю.

3.5.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение должностному лицу администрации сельского поселения «Энгорокское»:

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;
- проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

3.5.4. Должностные лица администрации сельского поселения «Энгорокское»:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц, в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства в порядке рассмотрения обращений граждан.

3.5.5. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- противоречие выводов, изложенных заявителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское».

3.5.6. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.5.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское».

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское», давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая ответ, подготовленный исполнителем.

3.6. Оформление и хранение обращений

3.6.1. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское» или уполномоченным лицом, направляется гражданину.

3.6.2. Ответственный исполнитель обеспечивает хранение обращения и всех материалов по рассмотрению его, поступивших ответов на запросы, принятые должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

3.6.3. Хранение обращений осуществляется в накопителях по структурным подразделениям администрации сельского поселения «Энгорокское» в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.6.4. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они, как правило, подшиваются к первичному обращению.

3.6.5. Хранение рассмотренных обращений обеспечивается структурными подразделениями администрации сельского поселения «Энгорокское» в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве администрации сельского поселения «Энгорокское» соответствующие дела обращений уничтожаются в установленном порядке.

3.7. Регистрация и рассмотрение обращений при личном приеме

3.7.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к должностным лицам

администрации сельского поселения «Энгорокское» (далее - личный прием) согласно графику, утвержденному администрацией сельского поселения «Энгорокское».

3.7.2. Запись граждан на личный прием осуществляет специалист (приемной) администрации сельского поселения «Энгорокское». При обращении к нему гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.7.3. На граждан, записанных на личный прием, специалист (приемной) оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе. При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приема передается должностному лицу администрации сельского поселения «Энгорокское». Гражданину сообщается дата, место и время проведения личного приема в соответствии с графиком личного приема.

3.7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения «Энгорокское», специалистом (приемной) дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.7.6. Должностные лица администрации сельского поселения «Энгорокское», осуществляющие личный прием, рассматривают устное обращение, при наличии письменного обращения принимают такое обращение подложку регистрации и рассмотрения.

3.7.7. 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 контрольно-регистрационной карточке.

3.7.8. При отказе или возможности дать ответ в ходе личного приема, должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское» или уполномоченным им лицом дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленный законодательством срок.

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

3.8. Подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме

3.8.1. После завершения личного приема специалист сектора по документационному обеспечению и по работе с обращениями перелагает обращения ответственному исполнителю в соответствии с резолюциями и поручениями должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское», проводившего прием. При этом соответствующие сведения заносятся в базу данных с отметкой «Личный прием».

3.8.2. Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приема, возлагается на специалиста сектора делопроизводства и по работе с обращениями и начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение резолюции должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское».

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах п.п. 3.3.28-3.6.1. Административного регламента.

3.8.3. Ответы авторам обращений даются и направляются в порядке, установленном пунктами 3.3.1-3.3.3 настоящего Административного регламента на почтальную должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское», проводившим личный прием. Материалы по рассмотрению обращений граждан на личном приеме списываются в дело должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское», проводившими личный прием.

3.9. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

3.9.1. Должностные лица администрации сельского поселения «Энгорокское», руководители структурных подразделений администрации сельского поселения «Энгорокское» в соответствии со своей компетенцией осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

3.9.2. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, подписание актов на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.9.3. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

IV. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятых в ходе рассмотрения обращений граждан

4.1. Граждане вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан непосредственно в суд или вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу.

4.2. Рассмотрение обращений, поданных гражданином в порядке подчиненности должностному лицу, в которых обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе выполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, осуществляется в общем порядке. Обращения подаются в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав и свобод в ходе исполнения должностными лицами администрации сельского поселения «Энгорокское» государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

4.3. Не допускается направление обращений, в которых обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, на рассмотрение к должностным лицам администрации сельского поселения «Энгорокское», действия (бездействие) или решения которых обжалуются.

4.4. При подготовке к рассмотрению обращений, в которых обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское»:

выявляет, имеются ли основания, исключающие возможность рассмотрения обращения данным должностным лицом, а также обстоятельства, исключающие его рассмотрение;

направляет обращение со всеми материалами дела на рассмотрение по подведомственности, если ее рассмотрением не занимается;

4.5. Обращения, в которых обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе исполнения исполнительно-управленческой функции по рассмотрению обращений граждан, рассматриваются вышестоящим в порядке подчиненности должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское» в срок не позднее одного месяца со дня их получения и регистрации сектором документационного обеспечения и до работе с обращениями.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью истребования и изучения дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на один месяц, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Гражданин вправе лично обратиться в порядке подчиненности должностному лицу администрации сельского поселения «Энгорокское», рассматривающему его обращение, а также предоставить дополнительные материалы в подтверждение его обоснованности.

4.6. Приняв обращения, в котором обжалуются решения или действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское» принятые в ходе рассмотрения обращений граждан, к рассмотрению вышестоящее в порядке подчиненности должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское» вправе полностью или частично приостановить исполнение обязательств по решению или действию, если оно не соответствует законодательству Российской Федерации.

4.7. При рассмотрении обращений, в которых обжалуются решения и действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе рассмотрения обращений граждан, вышестоящее должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское» не связано повелением и содержанием заявленными в обращении требованиями и вправе проверить достоверность и обоснованность акта, решения, действия (бездействия) по делу в установленном порядке.

По результатам рассмотрения обращения, в котором обжалуются решения и действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», вышестоящее в порядке подчиненности должностное лицо администрации сельского поселения «Энгорокское» имеет право отменить решение

с признанием обжалуемого принятого решения, совершаемых действий (бездействия) незаконным и отменить принятые решения полностью;

о признании обжалуемого принятого решения, действий (бездействия) частично незаконным и отмене принятого решения в части, нарушающей требования законодательства:

об отказе в удовлетворении требований заявителя полностью или в части.

4.8. В решении по обращению, в котором обжалуются решения и действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе рассмотрения обращения граждан, должны содержаться:

наименование администрации сельского поселения «Энгорокское», должностного лица, принявших обжалуемое решение, либо совершивших обжалуемые действия (бездействия);

сведения о решении, действиях (бездействии) в том числе название, номер, дата принятия обжалуемого решения, дата, место, обстоятельства совершения действия (бездействия);

указание на признание обжалуемых решений, действий (бездействия) незаконными и обязанность администрации сельского поселения «Энгорокское», должностного лица администрации сельского поселения «Энгорокское» принять решение, совершить определенные действия или иным образом устранить допущенные нарушения прав и законных интересов заявителя в установленный срок либо не отказать в удовлетворении требования заявителя полностью или в части.

4.9. Решение подписывается уполномоченным должностным лицом администрации сельского поселения «Энгорокское» и направляется должностному лицу администрации сельского поселения «Энгорокское», принявшему обжалуемое решение, либо совершившему обжалуемое действие (бездействие) и заявителю согласно процедуре направления принятых по результатам рассмотрения обращений решений, установленной Административным регламентом для оказания государственных услуг по рассмотрению обращений.

4.10. Заявление, в котором обжалуются решения и действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения «Энгорокское», принятые в ходе рассмотрения обращения граждан может быть подано гражданином в суд по месту нахождения и в сфере установленных Государственным трибуналом Республики Саха (Якутия) функций.