



СОВЕТ ДЕПУТАТОВ ПОСЕЛЕНИЯ ВОРОНОВСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ

РЕШЕНИЕ

20.04.2022 № 05/05

Об утверждении административного регламента по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию поселения Вороновское

На основании Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях обеспечения функций по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию поселения Вороновское;

Совет депутатов поселения Вороновское решил:

1. Утвердить административный регламент по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию поселения Вороновское (приложение к настоящему решению).

2. Признать утратившим силу решение Совета депутатов поселения Вороновское от 19.12.2018 № 11/05 Об утверждении административного регламента по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию поселения Вороновское

3. Опубликовать настоящее решение в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте администрации поселения Вороновское в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на главу поселения Вороновское Царевского Е.П.

**Глава
поселения Вороновское**

Е.П. Царевский

Административный регламент по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию поселения Вороновское

1. Основные положения

1.1 Работа с обращениями граждан в администрации поселения Вороновское (далее – администрация) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом поселения Вороновское.

1.2. Административный регламент служит в целях обеспечения функций по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию (далее – административный регламент), определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, поставленных в обращениях.

1.3. Положения административного регламента применяются в отношении личных обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей, обращений граждан, поступивших в администрацию с сопроводительными письмами государственных органов и должностных лиц.

1.4. Работу с обращениями граждан, поступившими в адрес администрации, осуществляют лица, замещающие должности муниципальной службы (далее – муниципальные служащие; специалисты). Требования административного регламента обязательны к исполнению для всех муниципальных служащих, осуществляющих трудовую деятельность в администрации.

1.5. Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации, являются: прием обращений и их регистрация, подготовка резолюций, рассмотрение обращений (разрешение вопросов, поставленных в обращениях), консультативно-информационная помощь, личный прием граждан, подготовка и направление ответа автору обращения, контроль исполнения, информационно-справочная и аналитическая работа.

1.6. Обеспечение административных процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию, осуществляют муниципальные служащие общего отдела администрации поселения Вороновское (далее – общий отдел).

2. Основные понятия и термины

2.1. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия и термины:

2.1.1. **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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

2.1.3. **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 нормативно-правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

2.1.5. **исполнитель (соисполнитель)** – муниципальный служащий, на которого резолюцией возложено решение поставленных в обращении гражданина вопросов;

2.1.6. **резолюция** – надпись на документе, сделанная главой администрации (заместителем главы администрации) и содержащее принятое решение. Закрепляет собой поручение главы администрации (заместителя главы администрации) специалисту относительно вопроса, отраженного в документе;

2.1.7. **специалист** - муниципальный служащий, осуществляющий трудовую деятельность в администрации поселения Вороновское и владеющий достаточной квалификацией для решения возникающих проблем в сфере обеспечения жизнедеятельности поселения.

3. Административные процедуры, обеспечивающие порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Прием, первичная обработка, отправка

3.1.1. Прием обращений граждан, осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение связи;
- по электронной почте;
- через систему электронного документооборота;
- с использованием официального сайта администрации;
- с использованием факсимильной связи;
- в виде телефонограмм;
- нарочно, курьерами;
- в ходе личного приема граждан главой администрации (заместителями главы администрации);

3.1.2. Регистрация и прохождение документов, поступивших в администрацию и отправляемых из администрации любым из перечисленных способов, регламентируется настоящим регламентом, а также иными локальными актами.

3.1.3.Общим отделом осуществляется централизованная работа по приему и отправке корреспонденции, в том числе:

централизованный прием сообщений, поступивших через интернет-приемную (официальный сайт администрации).

4. Работа с телефонными обращениями граждан

4.1. Централизованный прием и отправку документов с использованием факсимильной связи:

4.1.1. личные обращения граждан;

4.1.2. прием обращений граждан, направленных в администрацию через почтовое отделение связи.

4.2. В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан конверты (пакеты) с обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решения специалистами отдела ГО и ЧС, пожарной безопасности и охраны труда администрации поселения Вороновское.

4.3. При приеме корреспонденции проверяется правильность адресования, наличие приложений, указанных в обращении, а так же наличие удостоверяющих реквизитов (подпись, обратный адрес и др.).

4.4. В случае отсутствия необходимых приложений (в случае, когда по тексту обращения они должны быть приложены), либо отсутствия необходимых реквизитов в документе, специалистом общего отдела делается соответствующая пометка на самом документе.

4.5. Ошибочно доставленная корреспонденция пересылается отправителю **не позднее трех рабочих дней** с момента получения.

4.6. При приеме обращений от граждан при наличии копии обращения на ней, по просьбе гражданина ставится штамп администрации с указанием регистрационного входящего номера и даты поступления документа в администрацию

4.7. На всех обращениях граждан, поступивших в общий отдел, проставляется штамп с указанием даты текущего дня и номера входящего документа.

4.8. Корреспонденция, поступившая в нерабочее время, в выходные и праздничные дни регистрируется в течение **следующего рабочего дня**.

4.9. Отправка централизованной зарегистрированной корреспонденции в органы государственной и исполнительной власти осуществляется через систему электронного документооборота, интернета, почтовым отправлением.

4.10. Отправка ответов на письменные обращения граждан, а так же при необходимости, документов связанных с их рассмотрением, осуществляется через почтовое отделение связи ежедневно.

4.11. При отправке корреспонденции специалистами общего отдела проверяется наличие:

- адреса с индексом;
- регистрационного номера документа;
- фамилии исполнителей с указанием номера их телефонов;

- указанных в тексте приложений;
- подписи на документе.

4.12. Выдача документов на руки адресату допускается при соответствующем волеизъявлении заявителя.

5. Регистрация

5.1. Обязательной регистрации подлежат все обращения граждан, а также все, без исключения документы, поступающие от юридических и физических лиц.

5.2. Регистрация всей поступающей корреспонденции в администрации поселения Вороновское ведется общим отделом администрации поселения Вороновское.

5.3. Регистрация обращений граждан, в том числе, документов, связанных с их рассмотрением, адресованных главе администрации, осуществляется **в течение трех календарных дней** с момента поступления в администрацию.

5.3.1. Регистрацией обращения считается момент фиксации факта поступления обращения путем внесения необходимых сведений о документе в автоматизированную систему и присвоения номера документу.

5.4. **В первоочередном порядке**, регистрируются обращения граждан, содержащие вопросы, требующие срочного рассмотрения:

- уведомления граждан о разрешении проведения в округе собраний, митингов, демонстраций, шествий и пикетирований;
- обращения о готовящихся (совершенных) террористических актах, иных действиях, направленных против общественной безопасности;
- обращения об аварийных ситуациях в системе жилищно-коммунального хозяйства;
- обращения об угрозах жизни и здоровью граждан;

5.5. Документы, зарегистрированные специалистами общего отдела **в течение суток** с момента регистрации и направляются главе администрации для вынесения резолюции и перенаправления специалистам администрации по компетенции.

6. Особенности работы с обращениями граждан

6.1. При рассмотрении обращения специалистом администрации гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в иные органы, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Гражданин также имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

6.3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

6.4. Запрещается преследование гражданина, в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности указанного должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина (ФИО, год, месяц, место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, состояние здоровья, образование, профессия, доходы, сведения, касающиеся финансовой и коммерческой деятельности и др.) без его согласия.

6.5.1. не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, перенаправление обращения заявителя в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

6.5.2. при направлении обращения (заявления) в адрес главы администрации, заявитель соглашается, что администрация (специалисты администрации) будут осуществлять обработку его персональных данных, содержащихся в обращении (в т.ч. сбор, хранение, систематизацию, передачу, уничтожение) для решения задач, поставленных в обращении.

6.6. Письменные обращения граждан, а также обращения, поступившие по информационным системам общего пользования (обращения на официальном сайте администрации, электронную почту), должны содержать:

- наименование организации, фамилию, имя, отчество главы администрации;
- фамилию, имя, отчество (при его наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения, электронный адрес (e-mail по желанию), контактный телефон;
- изложение сути обращения, личную подпись (на бумажном носителе) и дату.

6.7. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7. Подготовка резолюций

7.1. Первичный результат рассмотрения обращения в администрации отражается в резолюции.

7.1.1. Резолюция выносится главой администрации на поступившем обращении. В дальнейшем обращение направляется для ответа заместителю

главы администрации по направлению деятельности, либо непосредственно специалисту.

7.1.2. Заместители главы администрации, начальники отделов, при необходимости, имеют права накладывать второстепенные резолюции для направления обращения специалистам соответствующих отделов администрации поселения.

7.2. В случае направления в администрацию обращений граждан, поставленных на контроль в вышестоящем органе исполнительной власти – Префектуре ТиНАО г. Москвы – данные обращения приходят с резолюциями высших должностных лиц Префектуры и иных вышестоящих организаций.

8. Рассмотрение обращений граждан

8.1. Обращение, поступившее специалисту в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению, за исключением случаев, указанных в пункте 8.7. настоящего административного регламента.

8.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8.3. В случае необходимости, рассмотрение обращений граждан происходит комиссионно, с выездом на место и при необходимости с участием автора обращения, либо его представителя.

8.4. Муниципальные служащие (специалисты):

8.4.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

8.4.2. Запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением органов, на которые распространяются соответствующие ограничения действующего законодательства (правоохранительные органы, органы судебной системы и т.п.)

8.4.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

8.4.4. Дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

8.4.6. Направляют документы и материалы по запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, необходимые им для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

8.5. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.6. Ответ на обращение подписывается главой администрации, или должностным лицом, на которого возложены обязанности главы администрации.

8.7. Не подлежат рассмотрению обращения граждан:

8.7.1. в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Общим отделом регистрируется и принимается решение о рассмотрении обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы;

8.7.2. в случае, если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

8.7.3. в случае, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

8.7.4. в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

8.7.5. в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в администрацию или тому же должностному лицу;

8.7.6. в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

8.7.7. если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию для дальнейшего рассмотрения в порядке, предусмотренном настоящим регламентом.

9. Переадресация документов

9.1. Внесение изменений в резолюцию, подписанную главой администрации, а также переадресация поручения главы администрации одним заместителем другому допускается по согласованию с главой администрации.

9.2. Письменные обращения граждан, вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц администрации, направляются ими **в течение 7** дней со дня получения такого обращения с резолюцией вышестоящего должностного лица в соответствующий орган или должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. При этом гражданин уведомляется о направлении его обращения на исполнение в соответствующий орган или должностному лицу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы заявителя должностному лицу администрации, решение, действие (бездействие) которых обжалуется.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими через интернет-приемную главы администрации, электронную почту администрации.

10.1.1. Работа с электронными обращениями граждан поступившим через интернет-приемную главы администрации осуществляется на официальном сайте органа местного самоуправления (<https://voronovskoe.ru/>).

10.1.2. Прием электронных обращений осуществляется специалистом организационного отдела администрации поселения Вороновское.

10.1.3. Специалист организационного отдела администрации переправляет обращение, поступившее в интернет-приемную в общий отдел администрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения.

10.1.4. Обращения направленные в адрес главы администрации через официальную электронную почту администрации (voronovskoe@mos.ru), а также указанные в п.10.1.1 настоящего положения регистрируются в порядке установленным настоящим административным регламентом.

10.1.5. Решения по электронным обращениям, поступившим через интернет-приемную главы администрации, принимаются **в течение 30 дней** со дня их регистрации.

10.1.6. Ответ на электронное обращение направляется гражданину в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, либо на электронную почту на выбор заявителя.

11. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе встреч главы администрации с жителями поселения

11.1. Обращения, непосредственно поступившие на встрече главы администрации с населением заносятся в протокол, который ведет уполномоченный муниципальный служащий.

11.1.2. В протоколе указывается ФИО и адрес заявителя, а также суть вопроса. Если заявитель присутствует, ответ может даваться устно главой администрации, либо специалистом, обладающим достаточной квалификацией для ответа заявителю. В письменном виде ответ дается, если необходим детальный разбор обращения или когда специфика обращения требует конфиденциальности.

11.1.3. По итогам встречи протокол, с поступившими обращениями направляется главе администрации. Глава администрации направляет поступившие обращения с резолюцией заместителям главы администрации (или непосредственно специалистам) для ответа заявителям в установленные настоящим административным регламентом сроки.

12. Особенности работы с факсимильными обращениями

12.1. Допускается применение факсимильной связи для приема и отправки документов.

12.2. Прием и отправка документов с применением факсимильной связи осуществляется общим отделом администрации поселения Вороновское.

13. Сроки исполнения обращений граждан

13.1. Сроки исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан подразделяются на типовые (установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации") и индивидуальные (установленные высшими должностными лицами администрации в резолюциях к конкретным обращениям граждан с учетом указанного закона).

13.2. Письменное обращение гражданина, обращение поступившее в администрацию по электронной почте и (или) через интернет-приемную главы администрации, полученное на личном приеме главы администрации, встречи главы администрации с населением рассматривается должностными лицами в соответствии с их компетенцией **в течение 30 календарных дней** со дня его регистрации общим отделом (если в резолюции не указан другой срок исполнения).

13.3. Срок исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, поставленных на контроль и перенаправленных в администрацию из Префектуры Трицкого и Новомосковского административных округов (далее по тексту – Префектура ТиНАО), а также других вышестоящих организаций может составлять иной срок в соответствии с резолюцией, но не более **30 календарных дней**.

13.4. В случае невозможности исполнения поручения по рассмотрению обращения гражданина по объективным причинам **в течение 30 календарных дней** муниципальный служащий может принять решение о продлении срока исполнения обращения, но не более чем на **30 календарных дней**. При этом готовится промежуточный ответ гражданину с уведомлением и обоснованием продления срока.

При этом общий срок рассмотрения обращения не может превышать **двух месяцев**, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

13.5. Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, либо запросы их должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение **15 календарных дней** с момента регистрации запроса.

13.5.1. В письменных запросах от государственных органов и органов местного самоуправления, а также запросах от их должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан может стоять иной срок ответа на запрос. В таком случае муниципальные служащие администрации обязаны обработать запрос и предоставить необходимые сведения и информацию в соответствии со сроками запроса.

13.6. Срок исполнения, исчисляемый месяцами, истекает **через 30 календарных дней**, не считая нерабочих праздничных дней, за исключением сроков, установленных законодательством. В случае установления законодательством срока рассмотрения «в течение месяца», «в месячный срок» срок исполнения истекает в соответствующее число следующего месяца, а если в следующем месяце такого числа нет, то срок исполнения истекает в последний день этого месяца.

13.6.1. Срок исполнения, **исчисляемый неделями** - истекает **через 5 дней**, не считая нерабочих праздничных и выходных дней.

13.6.2. Срок исполнения, **исчисляемый днями**, истекает в последний день исполнения поручения, не считая нерабочих праздничных и выходных дней.

13.6.3. Срок исполнения, **установленный в резолюции** должностных лиц в днях, исчисляется рабочими днями.

Нерабочие праздничные дни устанавливаются в соответствии со статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации.

13.7. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

14. Порядок исполнения и контроля исполнения обращений граждан

14.1. Порядок исполнения

14.1.1. Исполнение поручений по обращениям граждан осуществляется в соответствии с поручениями, содержащимися в резолюциях.

Исполненным считается обращение гражданина, по которому приняты все необходимые меры, на все поставленные в обращении вопросы, даны исчерпывающие ответы и заявителю направлен письменный ответ.

Исполнение предполагает принятие мер, направленных на своевременное и качественное выполнение поручений, отраженных в резолюции.

14.1.2. Ответственность за качественное и своевременное исполнение обращений граждан и поручений по ним, возлагается на всех муниципальных служащих администрации, руководителей подведомственных учреждений и организаций по соответствующим направлениям деятельности.

14.1.3. По результатам рассмотрения обращений граждан заявителю направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14.1.4. Если исполнение документа поручено нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

Соисполнители, **не позднее, чем за три дня** до истечения срока исполнения документа, представляют ответственному исполнителю справки для обобщения и составления ответа, либо сообщают свое мнение по поднятому в документе вопросу в другой форме, устраивающей ответственного исполнителя.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов ответов.

14.1.5. Ответ на обращение гражданина готовится и подписывается главой администрации в 2 экземплярах. Оригинал ответа на обращение отправляется заявителю, второй экземпляр хранится в общем отделе. Заявления с ответами передаются в архив администрации в сроки, установленные действующим законодательством.

14.1.6. Проект ответа на обращение гражданина, зарегистрированное в префектуре ТиНАО, и направленное в администрацию для рассмотрения, дается за подписью главы администрации и направляется обратно в Префектуру ТиНАО.

14.2. Порядок контроля за рассмотрением обращений граждан

14.2.1. Отдельные письменные обращения граждан, направляемые на рассмотрение специалистам, могут быть поставлены на особый контроль главой администрации.

14.2.2. Основаниями для постановки на контроль обращений граждан могут служить:

- содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

- содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц и в результате чрезвычайных ситуаций;

- поднимаемые в коллективном обращении общественно значимые проблемы;

- жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации поселения Вороновское

- иные проблемы, решение которых нуждается в контроле должностных лиц органов местного самоуправления.

14.3. Контроль исполнения поручений должностных лиц по рассмотрению обращений граждан включает в себя контроль за качественным (полнота и точность) и своевременным (сроки) исполнением поручений (резолуций) по рассмотрению обращений граждан.

14.3.1. В компетенцию должностного лица, на которое возложены функции ответственного исполнителя поручения (резолуции) по рассмотрению обращений граждан, входит:

- организация выполнения поручения, в том числе координация деятельности должностных лиц, являющихся соисполнителями поручения, определение формы представления информации по выполнению поручения и сроков ее представления ответственному исполнителю в случае установления сокращенных (индивидуальных) сроков рассмотрения обращений и т.п.;

- исполнение поручения в соответствии с компетенцией;

- обращение к должностному лицу, давшему поручение, о корректировке срока исполнения поручения в случае необходимости;

- подготовка и представление лицу, давшему поручение, информации о выполнении поручения в целом в установленные сроки;

- доклад должностному лицу в случае указания в резолюции о необходимости доложить лично по результатам рассмотрения обращения.

14.4. Поручение снимается с контроля:

- если заявителю дан письменный ответ;
- если вопрос решен положительно (с приложением документов, подтверждающих исполнение);
- если исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требования гражданина, и должностное лицо, давшее поручение рассмотреть обращение, согласно с доводами исполнителя;
- если контроль за исполнением писем граждан установлен вышестоящими органами, снятие обращений с контроля производится в соответствии с настоящим административным регламентом.

15. Организация приема граждан

15.1. Прием граждан в администрации осуществляется главой администрации, его заместителями, в соответствии с графиком, утверждаемым главой администрации.

15.1.1 Единым приемным днем является понедельник, если локальными распорядительными актами не установлено иное.

15.1.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на официальном сайте администрации, в здании администрации, на информационных стендах поселения.

15.1.3. Прием граждан осуществляется по предварительной записи.

15.1.4. В течение всего приема граждан главой администрации, присутствует начальник общего отдела, который ведет карточку приема. Также, по поручению главы администрации, в случае необходимости на приеме могут присутствовать иные специалисты, владеющие должной квалификацией для решения поставленных в обращении вопросов.

15.2. Каждое обращение гражданина о приеме главой (или заместителями главы) администрации регистрируется начальником общего отдела по форме карточки личного приема с присвоением регистрационного номера.

15.2.1. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в устной форме. О данном ответе делается запись в карточке личного приема гражданина.

15.2.2. Если гражданин просит дать ему письменный ответ на свое устное обращение, то такой ответ дается по существу поставленных в устном обращении вопросов в порядке, установленном для письменных обращений граждан. Поручение главы администрации о подготовке письменного ответа гражданину на устное обращение заносится в карточку личного приема.

15.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Данные сведения заносятся в регистрационную карточку приема.

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

поставленных в обращении вопросов. Данные сведения заносятся в карточку личного приема.

15.5. Контроль исполнения поручений, данных во время приема граждан, осуществляется соответственно главой администрации, его заместителями по направлению деятельности.

15.6. Поручение, данное главой администрации по обращению гражданина должно исполняться **в тридцатидневный срок** со дня получения поручения, если в поручении не установлен иной срок.

15.7. Продлить сроки исполнения поручений может только глава администрации, но не более общего срока, установленного настоящим административным регламентом, на рассмотрение обращений.

16. Контрольно-аналитическая деятельность

16.1. Начальником общего отдела ежемесячно предоставляется главе администрации отчет-справка по исполнению муниципальными служащими законодательства об обращении граждан, готовится список обращений, рассмотрение которых было осуществлено с нарушением установленных сроков, либо не было осуществлено вообще.

16.2. Ответственность за нарушение норм действующего законодательства об обращениях граждан, положений настоящего административного регламента возлагается, помимо непосредственного специалиста-исполнителя, также и на вышестоящее лицо, в обязанности которого входит контроль за соблюдением исполнительской дисциплины подчиненными ему сотрудниками.

На основании указанного в п. 16.1. настоящего административного регламента отчета, глава администрации может применять меры дисциплинарной ответственности к должностным лицам.

17. Заключительные положения

17.1 Положения настоящего административного регламента применяются также и в отношении поступивших обращений (заявлений, запросов) от юридических лиц. Общий срок ответа на обращения (заявления, запросы) юридических лиц составляет 30 календарных дней, кроме случаев, когда иной срок исполнения обращения (заявления, запроса) определен действующим законодательством.