



АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛЕНИЯ КИЕВСКИЙ В ГОРОДЕ МОСКВЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12.05.2022 № 39

Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Киевский в городе Москве

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом поселения Киевский, **постановляет:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Киевский согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в бюллетене «Московский Муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления поселения Киевский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации поселения Киевский Е.С. Куликову.

Глава администрации поселения Киевский

Н.М. Волков

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ ПОСЕЛЕНИЯ КИЕВСКИЙ В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

Для целей настоящего Административного регламента используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендации 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;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его 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;

- 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;

- повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению или сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- 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.

1. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Киевский в городе Москве (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Киевский и определяет сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства в администрации поселения Киевский в городе Москве.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет администрация поселения Киевский. Структурным подразделением администрации поселения Киевский, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является отдел документационного обеспечения (далее –отдел) администрации поселения Киевский, который осуществляет прием обращений граждан, ответственный исполнитель - начальник отдела документационного обеспечения администрации поселения Киевский

3. Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения Киевский осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- 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»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Уставом поселения Киевский и настоящим Административным регламентом.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации поселения (далее - должностное лицо) в пределах их компетенции.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (приложение 1 к Административному регламенту).

2. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функций по рассмотрению обращений граждан

6. Администрация поселения Киевский располагается по адресу: 108800, г. Москва, п. Киевский, р.п. Киевский, д. 24.

Справочный телефон единой дежурной диспетчерской службы (ЕДДС) - 8(495) 846-39-69.

Телефон приемной - 8(495) 846-31-37.

Адрес сайта Администрации поселения Киевский: adm-kievskiy.ru

Приемные дни:

Понедельник - четверг - с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 кроме выходных и предпраздничных дней, в пятницу и предпраздничный день - с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00.

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

- непосредственно в структурных подразделениях администрации поселения Киевский;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения на сайте органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации.

8. Сведения о местонахождении администрации поселения Киевский, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение 2 к Административному регламенту), информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на сайте органов местного самоуправления поселения Киевский (приложение 2 к Административному регламенту);

- на информационном стенде в администрации поселения Киевский в городе Москве по адресу: г. Москва п. Киевский, р.п. Киевский д. 24.

- по телефону приемной – 8(495) 846-31-37.

9. При ответах на телефонные звонки должностные лица отдела администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, оно должно сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. При консультировании или ответе на звонок гражданина по вопросу предоставления муниципальной услуги исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;

- соблюдать права и законные интересы заявителя.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

11. Продолжительность приема у исполнителя муниципальной услуги, осуществляющего прием, регистрацию и выдачу документов, не должна превышать 15 минут.

12. Исполнение функции по рассмотрению 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 или заместителями главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

14. Глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещения для работы с заявителями должны соответствовать санитарным и противопожарным требованиям, оборудованы стульями, столами, бланками необходимых документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в здании. В помещениях для ожидания приема размещаются информационные стенды, образцы заполнения документов.

Кабинет специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, телефоном.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе ответственным исполнителем одновременно ведется прием только одного заявителя. Консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

16. Вход в здание администрации оборудован пандусом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, в том числе использующих кресла-коляски. На здании администрации установлена кнопка вызова для инвалидов, предназначенная для вызова сотрудника администрации поселения Киевский, к должностным обязанностям которого отнесено прием и выдача документов.

17. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

Требования к письменному обращению граждан

18. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно

содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) или должность соответствующего должностного лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, контактный телефон, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

19. Сотрудник отдела, осуществляющий прием документов, проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

а) тексты документов написаны разборчиво;

б) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

в) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

г) документы не исполнены карандашом;

д) документы не имеют повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

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

Для предоставления муниципальной услуги, сотрудник отдела получает согласие заявителя на обработку его персональных данных.

20. При установлении фактов отсутствия документов, указанных в приложении к обращению, или несоответствия представленных документов, заявленным в приложении документам, сотрудник отдела, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

21. В обращении, направленном в электронной форме гражданами 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.

Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации поселения Киевский

22. Прием граждан в администрации поселения Киевский ведут:

- глава администрации поселения Киевский;
- заместители главы администрации поселения Киевский;
- руководители структурных подразделений.

23. Непосредственную организацию личного приема в администрации поселения Киевский осуществляет отдел документационного обеспечения.

24. Личный прием граждан ведется в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации поселения Киевский.

25. Предварительная запись на прием производится должностным лицом отдела ежедневно понедельник - четверг - с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 18.00 кроме выходных и предпраздничных дней, в пятницу и предпраздничный день - с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00.

26. Сотрудник отдела, отвечающий за организацию личного приема граждан, в ходе личного приема граждан оказывает информационно-консультативную помощь.

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

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

28. 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.

29. 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.

Перечень оснований для отказа в исполнение функции по рассмотрению обращений граждан

30. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

32. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с

разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответственность работника при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

33. Должностные лица администрации поселения Киевский, 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.

34. 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.

35. Контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется заместителем главы администрации поселения Киевский.

36. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируются глава администрации и заместитель главы администрации, курирующий данное направление.

37. 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.

38. При увольнении или переходе на другую работу должностное лицо обязано сдать все числящиеся за ним обращения в отдел по акту.

3. Административные процедуры.

Последовательность административных действий (процедур)

39. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации поселения Киевский;
- рассмотрение обращений, поступивших по информационным системам;
- личный прием граждан;

- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- осуществление контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

40. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина к главе администрации, заместителям главы администрации или поступившее обращение гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

41. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, нарочно, с использованием сайта органов местного самоуправления, в ходе личного приема.

42. Все обращения поступают в отдел документационного обеспечения администрации поселения Киевский.

43. Сотрудник отдела, ответственный за прием документов:

- 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 поселения Киевский» 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 отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

44. Должностное лицо, ответственное 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, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом курирующему данное направление, заместителю главы администрации и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию поселения.

45. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, производится в отделе документационного обеспечения. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа, по просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

46. Обращения, поступившие по факсу, принимаются в отделе и регистрируются как входящие документы.

47. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт органов местного самоуправления поселения Киевский, принимаются в отделе и регистрируются как входящие документы.

48. После первичной обработки в отделе, все поступившие обращения и документы направляются на доклад главе администрации и заместителям главы администрации.

49. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации или заместителя главы администрации, вскрываются в отделе. В случае если обращение с пометкой «лично» не является письмом личного характера, обращение регистрируется как входящий документ.

50. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является регистрация Карточки личного приема с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» (далее - САДД «Дело»).

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

51. Поступившие в отдел обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием САДД «Дело».

52. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп 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 регистрационной карточке САДД «Дело» указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) 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;

- если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из аппарата Правительства Российской Федерации, Московской городской Думы и т.д.), 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;

- передает письмо главе администрации или его заместителям.

53. Должностные лица отдела осуществляют аннотацию обращения:

- прочитывают обращение, определяют его тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- заполняют рубрикатор в САДД «Дело», вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль».

54. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в информационной системе САДД «Дело» и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение главе администрации и заместителям главы администрации поселения Киевский.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

55. Поступившие в структурные подразделения письменные обращения граждан, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

56. Обращения могут рассматриваться непосредственно главой администрации, его заместителями или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу. В этом случае глава администрации или заместители главы администрации готовят проект поручения должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

58. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

59. 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.

60. 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 законодательстве порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения по принадлежности другому должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

61. Должностное лицо обязано на основании направленного в установленном порядке запроса, в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения. Исключение представляют документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

62. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел с визой курирующего данное направление заместителя главы администрации, с поручением направить обращение другому должностному лицу. Отдел направляет обращение по принадлежности.

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

64. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 30 Административного регламента.

65. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, отдел направляет обращение в правоохранительные органы.

66. Результатом рассмотрения обращений в администрации поселения Киевский является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка

ответов заявителям.

Личный прием граждан

67. Личный прием граждан ведется в соответствии с утвержденным графиком. График вывешивается на информационном стенде в здании администрации.

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

69. Прием граждан ведут глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации.

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

71. Прибывшие граждане приглашаются на беседу к сотруднику отдела. Должностное лицо регистрирует обращение заявителя с использованием САДД «Дело», внося в базу данных сведения (фамилия, имя, отчество, место постоянного или преимущественного проживания, количество его обращений в администрацию поселения Киевский).

Должностное лицо консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема. Указанные данные вводятся в базу данных САДД «Дело».

72. Ежедневно сотрудник отдела, отвечающий за организацию приема письменных обращений граждан, осуществляет предварительную запись на личный прием к главе администрации и заместителям главы администрации поселения Киевский.

73. Прием граждан руководителями структурных подразделений осуществляется без предварительной записи.

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

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

75. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, которое регистрируется в карточке личного приема сотрудником отдела.

76. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему учреждений и отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

77. В случае если руководитель в ходе беседы дал ответ на все поставленные вопросы заявителю, в карточке личного приема ставится отметка «Дано

разъяснение» и обращение считается завершенным.

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

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

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

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

82. Контроль сроков исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет сотрудник отдела, отвечающий за подготовку приема граждан.

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

84. Ежегодные сведения по результатам приема граждан обобщаются в отделе документационного обеспечения.

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

86. Результатом 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.

Постановка обращений граждан на контроль

87. 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.

88. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя аппарата Правительства города Москвы, Председателя Московской городской Думы о рассмотрении обращений граждан.

89. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей

палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений - 15 дней.

90. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава городского округа, заместители главы администрации городского округа или руководитель структурного подразделения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

91. В случае если в ответе, полученном от должностного лица или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

93. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел документационного обеспечения администрации поселения Киевский.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

94. 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.

95. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее курирующему данное направление заместителю главы администрации.

96. Заместитель главы администрации на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

97. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы на поручения руководителя Правительства Москвы, Мэра Москвы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации или заместители главы администрации.

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

98. 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.

99. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

100. 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.

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

102. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

103. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

105. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел администрации, где проверяется правильность оформления ответа, краткое содержание ответа заносится в САДД «Дело». Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

106. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью. Контроль списания письма в дело осуществляет отдел документационного обеспечения.

107. Отправление ответов без регистрации в отделе администрации не допускается.

108. 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).

109. Поступившие из других организаций ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

110. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в

соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

111. 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.

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

113. 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.

114. При получении запроса по телефону должностное лицо отдела администрации 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 должностное лицо готовит ответ.

115. Отдел администрации регулярно в отчетный период готовит информационно-аналитическую справку и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

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

Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

117. 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 обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

118. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений

граждан, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента.

119. Текущий контроль осуществляется еженедельно.

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

120. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в администрацию поселения Киевский.

121. Заявитель может направить жалобу в письменной форме на почтовый адрес администрации поселения Киевский, а также обратиться лично к руководителю отдела во время личного приема или по контактному телефону.

В письменной жалобе указываются:

- наименование отдела, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- контактный почтовый адрес и номер телефона;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

122. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Отдел при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляет обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

123. Если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или текст жалобы, фамилия заявителя, почтовый адрес не поддаются прочтению, ответ на жалобу не дается.

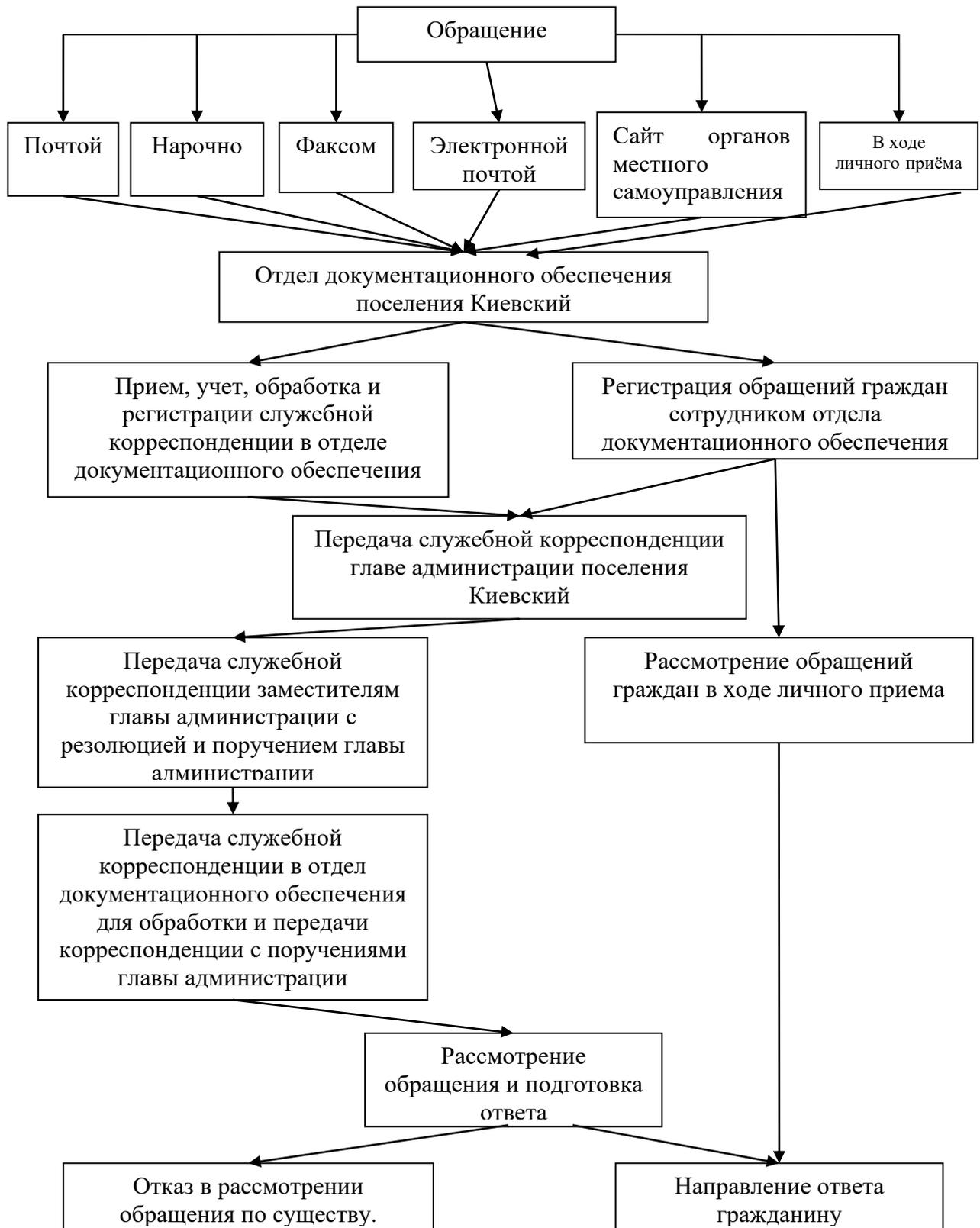
В случае необходимости в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменной жалобе соответствующие документы и материалы либо их копии.

124. Жалобы заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных лиц, не могут направляться этим лицам для рассмотрения.

125. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято в установленный срок, то заявитель вправе обжаловать решение, действие (бездействие) лиц, участвовавших в предоставлении муниципальной услуги, в суд.

Приложение № 1
к Административному регламенту
«Рассмотрения обращений граждан
в администрации поселения Киевский
в городе Москве»

Схема рассмотрения обращения гражданина



Приложение №2
к Административному регламенту
«Рассмотрения обращений граждан
в администрации поселения Киевский
в городе Москве»

**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ
ПОСЕЛЕНИЯ КИЕВСКИЙ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

Администрация поселения Киевский располагается по адресу:
г. Москва, поселение Киевский, рабочий посёлок Киевский, дом 24.

Почтовый адрес Администрации поселения Киевский:
108800, г. Москва, поселение Киевский, посёлок Киевский, дом 24.

Приемная главы администрации поселения Киевский располагается по адресу:
г. Москва, поселение Киевский, рабочий посёлок Киевский, дом 24.

Справочная по письмам граждан: 8 (495) 846-31-37.

Справочная приемной: 8(495) 846-31-37.

Электронная приемная: adm-kievskiy.ru