



**Администрация поселения Краснопахорское
в городе Москве**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 30.01.2024

№ 16

О внесении изменений в постановление администрации поселения Краснопахорское в городе Москве от 06.03.2020 № 48

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления", Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях реализации мероприятий по разработке и утверждению административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг в поселении Краснопахорское, руководствуясь Уставом поселения Краснопахорское, администрация поселения Краснопахорское

ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Внести изменения в постановление администрации поселения Краснопахорское в городе Москве от 06.03.2020 № 48 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения Краснопахорское в городе Москве» изложив приложение к постановлению в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации поселения Краснопахорское в городе Москве Сапронову М.С.

Глава администрации

Ю.Н. Няньчур

Приложение
к постановлению администрации
поселения Краснопахорское в городе
Москве
от 30.01.2024 № 16

Приложение
к постановлению администрации
поселения Краснопахорское в городе
Москве
от 06.03.2020 № 48

Административный регламент
рассмотрение обращений граждан в администрации поселения
Краснопахорское в городе Москве

I. Понятия, используемые в настоящем регламенте

1. Для целей настоящего административного регламента используются следующие понятия:

1.1. обращение – изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба;

1.2. предложение - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально – культурной и других сфер жизни поселения Краснопахорское;

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 нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

1.6. повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в администрацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

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

II. Общие положения

2. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Краснопахорское в городе Москве (далее – Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Краснопахорское (далее - администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам.

4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

5. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с:

5.1. Конституцией Российской Федерации;

5.2. Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

5.3. Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5.4. Законом города Москвы от 06.11.2002 № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве»;

5.5. Уставом поселения Краснопахорское в городе Москве;

5.6. настоящим Регламентом.

6. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении поселения Краснопахорское.

7. Порядок рассмотрения обращений, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется главой администрации поселения Краснопахорское.

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

9. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

10. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

11. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

13. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях.

14. Запрещается направление обращения на рассмотрение в орган или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

15. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию с критикой деятельности ее должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

16. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

III. Права граждан при рассмотрении обращения

17. При рассмотрении обращений граждане вправе:

17.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

17.2. Обращаться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

17.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.33 настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

17.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения;

17.5. знакомиться с документами и материалами по рассмотрению 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 законом тайну, а также снимать копии с использованием собственных технических средств.

Решение об ознакомлении гражданина с материалами по рассмотрению, либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами, касающимися рассмотрения поступившего ранее обращения, принимается в десятидневный срок со дня подачи соответствующего обращения.

Решение о предоставлении гражданину либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимается исполнителем по согласованию с непосредственным руководителем.

IV. Требования к порядку рассмотрения обращений

18. Информирование.

18.1. Информирование о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах администрации, порядке и способах обращения граждан в администрацию, к руководителям структурных подразделений осуществляется путем:

18.1.1. размещения информации на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: krasnaya-pahra.ru (далее - сайт администрации), на информационных стендах в здании администрации;

18.1.2. предоставления информации в устной форме по телефону: 84958508143 (приемная) или при личном обращении (далее - устное информирование).

18.1.3. Почтовый адрес администрации поселения Краснопахорское: 108828, г. Москва, п. Краснопахорское, с. Красная Пахра, ул. Заводская, д.25, тел. 8(495)850-81-43 (приемная главы администрации поселения Краснопахорское).

Адрес электронной почты: krasnoпахorskoe@mos.ru

Адрес официального сайта: <http://krasnaya-pahra.ru>

- График работы Администрации:

понедельник - четверг, 08.30 - 17.30, перерыв 12.30 - 13.15;

пятница, 08.30- 16.15, перерыв 12.30 - 13.15;

суббота, воскресенье - выходной.

19. Исчерпывающий перечень Требований к письменному обращению для рассмотрения.

19.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

19.2. Обращение, направленное в форме электронного документа на электронный адрес: krasnoпахorskoe@mos.ru или с помощью электронной приемной через официальный сайт администрации поселения Краснопахорское, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому

оно адресовано, либо должность соответствующего должностного лица, изложение существа вопросов, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин может в обращении вместо адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации, указать почтовый адрес.

Гражданин вправе приложить к обращению, направленному в форме электронного документа, необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии иным способом со ссылкой на ранее поданное обращение в электронной форме.

19.3. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и (или) видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

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

19.4.1. тексты документов написаны разборчиво;

19.4.2. фамилия, имя и отчество гражданина, адрес написаны полностью;

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

19.4.4. документы не исполнены карандашом;

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

20. При установлении фактов отсутствия документов, указанных в приложении к обращению или несоответствия представленных документов заявленным в приложении документам, должностное лицо, ответственное за прием обращений, уведомляет гражданина о выявленных недостатках и предлагает принять меры по их устранению.

21. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений.

21.1. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

21.2. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, зал ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов".

22. Места ожидания должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием номера кабинета и временем приема.

23. Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

24. V. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

24.1.1. приём и первичную обработку обращений (п. 25 настоящего Регламента);

24.1.2. регистрацию и аннотирование поступивших обращений (п. 26 настоящего Регламента);

24.1.3. направление обращений на рассмотрение (п. 27 настоящего Регламента);

24.1.4. сроки рассмотрения обращения (п. 28 настоящего Регламента);

24.1.5. рассмотрение отдельных обращений (п. 29 настоящего Регламента);

24.1.6. продление срока рассмотрения обращений (п. 30 настоящего Регламента);

24.1.7. постановку обращений на контроль (п. 31 настоящего Регламента);

24.1.8. оформление ответа на обращение (п.32 настоящего Регламента);

24.1.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений (п. 33 настоящего Регламента);

24.1.10. основания и порядок прекращения переписки (п. 34 настоящего Регламента);

24.1.11. предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения (п. 35 настоящего Регламента).

25. Приём и первичная обработка обращений.

25.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является обращение гражданина в администрацию или поступление обращения с сопроводительным документом из федеральных, государственных органов для рассмотрения по существу.

25.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по электронной почте или иным способом.

25.3. Все обращения поступают в общий отдел администрации поселения Краснопахорское.

25.4. Специалист общего отдела, ответственный за прием документов:

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

25.4.2. проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

25.4.3. вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), при необходимости к тексту письма прилагает конверт;

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

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

25.4.6. 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 не обнаруживаются документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в общем отделе правового управления, второй приобщается к поступившему обращению.

25.5. Должностное лицо, ответственное за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом заместителю главы администрации, курирующему вопросы безопасности, и действует в соответствии с его указаниями.

25.6. Обращения с пометкой «лично», поступающие на имя:

25.6.1. Главы администрации поселения Краснопахорское, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации вскрываются начальником общего отдела или лицом, замещающим его;

25.6.2. руководителей структурных подразделений передаются адресатам невскрытыми.

25.7. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел администрации.

26. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

26.1. Поступившие в общий отдел администрации обращения регистрируются в течение 3 дней с даты поступления с использованием Системы электронного документооборота EDM+ServerMosEdo (далее СЭД EDM).

26.2. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений:

26.3. в регистрационной карточке СЭД EDM указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три из подписантов, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма;

26.4. если письмо переслано в соответствии с компетенцией, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

26.5. отмечает тип доставки обращения (по эл.почте, по почте, доставлено лично и т.п.);

26.6. отделяет от письма поступившие деньги, ценные бумаги, подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их гражданину. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

26.7. в случае, если гражданин 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 гражданину;

26.8. передает письмо главе администрации поселения Краснопахорское, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации.

26.9. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

26.10. Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

26.10.1. прочитывает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные гражданином вопросы;

26.10.2. проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

26.10.3. заполняет рубрикатор в СЭД EDM, тематику в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан;

26.10.4. составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

26.10.5. осуществляет ввод необходимых примечаний.

26.11. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений в информационной системе СЭД EDM является подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение главе администрации поселения Краснопахорское, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации.

26.12. Обращение вместе с прилагаемыми документами на бумажном носителе специалист общего отдела формирует в текущий архив администрации для хранения в течение 5 лет.

27. Направление обращения на рассмотрение.

27.1. После регистрации и составления аннотации сотрудник общего отдела администрации направляет обращение на рассмотрение главе администрации поселения Краснопахорское, а затем, согласно резолюции о порядке и сроках рассмотрения, обращение направляется исполнителю.

27.2. Обращение, адресованное первому заместителю главы

администрации, заместителям главы администрации, после регистрации направляется адресату.

27.3. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

27.3.1. в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, то обращение в течение 7 дней пересылается по принадлежности в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, компетентным решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина исполнителем.

27.3.2. Ошибочно поступившее обращение пересылается по принадлежности или возвращается отправителю с сопроводительным письмом.

27.4. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является передача зарегистрированного обращения с резолюцией главы администрации поселения Краснопахорское на рассмотрение в структурное подразделение в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляют работники, отвечающие за получение и регистрацию обращений граждан.

27.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

27.5.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, для чего вправе пригласить гражданина для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у юридических и физических лиц;

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

27.5.3. предлагает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

27.5.4. уведомляет гражданина о перенаправлении его обращения в соответствии с компетенцией.

28. Сроки рассмотрения обращения.

28.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней с даты регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

28.2. Если в резолюции или тексте поручения указано на исполнение «безотлагательно», «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в срок не более одного, трех или десяти дней соответственно с даты регистрации обращения.

28.3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

28.4. Глава администрации, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

29. Рассмотрение отдельных обращений.

29.1. Поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации рассматриваются в срок, не превышающий 15 дней с даты регистрации.

29.2. Запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) разрешается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения или в иной согласованный с инициатором запроса срок.

29.3. Обращения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации с просьбой о предоставлении информации по вопросам, связанным с его деятельностью, разрешаются безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

29.4. Ответ на депутатский запрос депутата Московской городской думы должен быть дан в срок до 15 дней со дня регистрации обращения или иной срок, согласованный с автором (авторами) запроса.

29.5. Иные обращения депутата должны быть рассмотрены в 30-дневный срок со дня регистрации обращения.

29.6. Подготовка проекта ответа на обращение депутата Московской городской Думы осуществляется с учетом положений распоряжения Правительства Москвы от 26.12.2019 № 792-РП «Об особенностях рассмотрения обращений депутатов Московской городской Думы».

29.7. Ответы депутату, обратившемуся в интересах третьих лиц, и гражданину направляются одновременно только после доклада по существу руководителю, давшему поручение (кроме уведомлений о продлении срока проверки). Направление ответа гражданину раньше, чем подписан ответ депутату, не допускается.

29.8. Должностные лица администрации обязаны по запросам Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации и Уполномоченного по правам человека в городе Москве бесплатно предоставить сведения, документы, материалы, иную информацию, необходимые для осуществления его полномочий, не позднее 15 дней со дня регистрации запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

29.9. Заключение Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, содержащее его рекомендации, рассматривается в 30-тидневный срок со дня получения и о принятых мерах в письменной форме сообщается Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации.

29.10. Должностные лица администрации, получившие рекомендации и иные обращения Уполномоченного по правам человека в городе Москве, обязаны рассмотреть их в 15-дневный срок со дня получения и уведомить об этом Уполномоченного по правам

человека в городе Москве в письменной форме. В случае если рекомендации не выполнены, в ответе должно содержаться обоснование причин их невыполнения.

29.11. Ответ на запрос Общественной палаты Российской Федерации направляется не позднее 30 дней со дня его получения, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой Российской Федерации, - не позднее 14 дней. Ответ подписывается должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

29.12. Решения Общественной палаты Российской Федерации и органов Общественной палаты Российской Федерации, принимаемые в форме заключений, предложений и обращений, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а в исключительных случаях - с правом продления срока не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом Общественной палаты Российской Федерации.

29.13. Органы местного самоуправления и их должностные лица, которым направлены запросы Общественной палаты города Москвы, обязаны проинформировать инициатора запроса о результатах его рассмотрения в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, а также предоставить необходимые ей для исполнения своих полномочий сведения, в том числе документы и материалы, за исключением сведений, которые составляют государственную и иную охраняемую федеральными законами тайну. В исключительных случаях руководитель органа местного самоуправления вправе продлить срок рассмотрения указанного запроса не более чем на 30 календарных дней, уведомив об этом Общественную палату.

29.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5-ти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

29.15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ведение городского округа, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

29.16. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы власти, органы местного самоуправления или организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение.

29.17.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

29.19.Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

29.20.В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения гражданину и разъяснением права повторного обращения. Копии таких обращений хранятся в общем отделе.

29.21.Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются гражданину с предложением восполнить недостающие данные. По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты гражданина в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

После устранения причин, препятствовавших рассмотрению обращения, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящим Регламентом.

29.22. Личный прием граждан:

29.22.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

29.22.2. На граждан, записанных на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, в которую заносится содержание устного обращения гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае повторного обращения гражданина специалист общего отдела, ответственный за делопроизводство, осуществляет подборку всех имеющихся

в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

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

29.22.4. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

29.22.6. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

29.22.7. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалистом общего отдела, ответственным за делопроизводство, при необходимости оформляет рассылку документов исполнителям.

29.22.8. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, доводится до сведения исполнителем, осуществлявшему прием, в письменной или устной форме.

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

29.22.10. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

30. Продление срока рассмотрения обращений.

30.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов, проведения специальных проверок, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой администрации поселения Краснопахорское, но не более чем на 30 дней, с обязательным мотивированным уведомлением гражданина о принятом решении.

30.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения на имя главы администрации поселения Краснопахорское.

30.3. Служебная записка о продлении срока и уведомление гражданина должны быть предоставлены в общий отдел не менее, чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения. Продление срока допустимо только один раз.

31. Постановка обращений граждан на контроль.

31.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

31.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации поселения Краснопахорское, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации.

31.3. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется информация о контроле.

31.4. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан и первых заместителей председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, поручения Мэра города Москвы, его заместителей, Председателя и депутатов Московской городской Думы, Председателя и депутатов Совета депутатов поселения Краснопахорское в городе Москве.

31.5. В случае, если в ответе на обращение указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

31.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поставленных на контроль, осуществляют руководитель отделов и секторов, а также общий отдел администрации.

32. Оформление ответа на обращение.

32.1. Ответы на обращения подписываются главой администрации поселения Краснопахорское, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации в пределах своей компетенции.

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

32.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется сотрудником общего отдела по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

32.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

32.5. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому

именно дан ответ.

32.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

32.7. Ответ на обращение может быть возвращен главой администрации поселения Краснопахорское, первым заместителем, заместителями главы администрации исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

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

32.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к обращению, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа, краткое содержание ответа заносится в СЭД EDM.

32.10. Если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в обращении, но существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения, уведомляет гражданина о наличии препятствий для рассмотрения обращения и объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению (в случае возможности).

32.11. Ответы на запросы, направленные третьим лицам с целью сбора информации для полноты рассмотрения обращение граждан, направляются исполнителю.

32.12. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

32.13. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

32.13.1. разрешение поставленных в обращениях вопросов,

32.13.2. подготовка и направление ответа;

32.13.3. перенаправление обращения по компетенции соответствующие органы или соответствующим должностным лицам для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в нем вопросов.

33. Исчерпывающий Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений:

33.1. в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес (адрес электронной почты) для ответа или уведомления о переадресовании обращения. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в рамках его компетенции;

33.2. текст обращения не поддается прочтению, то оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

33.3. в обращении обжалуется судебное решение, при этом в 7-дневный срок гражданину возвращается обращение и разъясняется порядок его обжалования;

33.4. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи. Гражданину в этом случае направляется уведомление о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

33.5. 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.

33.6. от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

33.7. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании гражданина недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается гражданину.

34. Основания и порядок прекращения переписки.

34.1. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации 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 тот же орган местного самоуправления или тому же должностному лицу. О данном решении гражданин уведомляется письменно.

34.2. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного главой администрации, первым заместителем главы администрации либо его заместителями. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью исполнителя.

34.3. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя.

35. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

35.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

35.2. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

35.3. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведёт общий отдел. Справки по вопросам о ходе рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

35.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

35.4.1. о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности в структурное подразделение администрации;

35.4.2. о прекращении переписки;

35.4.3. о продлении срока рассмотрения обращения;

35.4.4. об отказе в рассмотрении обращения;

35.4.5. о результатах рассмотрения обращения.

35.5. При получении запроса по телефону сотрудник общего отдела администрации:

35.5.1. называет наименование отдела, в который позвонил гражданин;

35.5.2. представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

35.5.3. предлагает абоненту представиться;

35.5.4. выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

35.5.5. вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

35.5.6. при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос уточняет информацию у исполнителя.

35.6. Во время разговора сотрудник общего отдела администрации должен чётко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

35.8. Общий отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях, еженедельно предоставляет информацию о соблюдении сроков рассмотрения обращений главе администрации поселения Краснопахорское.

VI. Ответственность при рассмотрении обращений

36. Исполнители несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную

ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

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

38. Персональная ответственность закрепляется в должностных инструкциях.

39. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебная проверка, по результатам которой глава администрации поселения Краснопахорское принимает решение о наложении дисциплинарного взыскания.

40. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению руководителя структурного подразделения администрации.

41. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения в общий отдел администрации.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

42. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

42.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

42.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию поселения Краснопахорское, как орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя администрации поселения Краснопахорское, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

42.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации поселения Краснопахорское, как орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя администрации поселения Краснопахорское, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта поселения Краснопахорское, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

42.4. Жалоба подается на имя главы администрации поселения Краснопахорское.

Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Прием заявителей осуществляется главой администрации поселения Краснопахорское в приемные дни в здании администрации по адресу: г. Москва, п. Краснопахорское, с. Красная Пахра, ул. Заводская, д.25. На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

42.5. Жалоба должна быть рассмотрена администрацией в течение 15 рабочих дней со дня их регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

42.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

42.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

42.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

42.9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

42.10. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суд, определяется законодательством Российской Федерации.

42.11. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.