



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАРЫШСКИЙ РАЙОН»

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

г. Барыш

14.05.10

№ 514

Экз. №

Об утверждении регламента  
исполнения муниципальной функции  
по обращениям граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях определения сроков и последовательности действий по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования «Барышский район», повышения эффективности взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами при исполнении муниципальной функции постановляю:

1. Утвердить регламент администрации муниципального образования «Барышский район» исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (приложение).

2. Рекомендовать Главам администрации городских и сельских поселений Барышский район, адаптировать регламент исполнения муниципальной функции по обращениям граждан.

3. Постановление вступает в силу с момента его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации МО «Барышский район» Э.Б.Куликову.

Глава администрации  
МО «Барышский район»

С.В. Кочетков.

**РЕГЛАМЕНТ**  
**администрации муниципального образования «Барышский район»**  
**исполнения муниципальной функции**  
**по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации**

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной функции: рассмотрение обращений граждан Российской Федерации.

1.2. Исполнение муниципальной функции: рассмотрение обращений граждан Российской Федерации (далее – муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

- всеобщей декларацией прав человека;
- конвенцией о защите прав человека и основных свобод;
- декларацией прав и свобод человека и гражданина;
- конвенцией Содружества Независимых Государств о правах и основных свободах человека;
- конституцией Российской Федерации;
- федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- федеральным законом от 02.03.2010 № 25-ФЗ «О муниципальной службе Российской Федерации»;
- федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом муниципального образования «Барышский район»;
- настоящим регламентом;
- иным действующим законодательством.

Регламент администрации муниципального образования «Барышский район» исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (далее – регламент) разработан в соответствии с постановлением администрации муниципального образования «Барышский район» от 26.05.2009 № 508-А «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций муниципального образования «Барышский район».

1.3. Муниципальная функция по рассмотрению обращений, поступивших в администрацию муниципального образования «Барышский район».

Если предмет обращения выходит за рамки компетенции администрации муниципального образования «Барышский район», исполнение муниципальной функции осуществляется через территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и органы местного самоуправления, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Администрация муниципального образования «Барышский район» в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений, поступивших непосредственно в её адрес, принятых на личном приёме или переадресованных в администрацию МО «Барышский район» для рассмотрения по компетенции.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой администрации муниципального образования «Барышский район», первым заместителем Главы администрации, заместителями главы администрации, начальниками управлений и отделов администрации, работниками структурных подразделений администрации муниципального образования «Барышский район».

1.5. Основными принципами исполнения муниципальной функции являются: законность, гласность, приоритет прав и свобод человека и гражданина, открытость и доступность предоставления информации об исполнении муниципальной функции, профессионализм и компетентность должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, контроль и анализ соблюдения порядка рассмотрения обращений и обеспечение защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

## 2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции.

2.1.1. Описание конечного результата исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан.

Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

принятое решение по поставленным заявителем вопросам;

реализация мер, необходимых для защиты прав и законных интересов граждан;

письменный ответ заявителю с разъяснениями действующих нормативных правовых актов, порядка и необходимых условий, обеспечивающих достижение ожидаемых результатов;

личный приём гражданина уполномоченным на то должностным лицом администрации муниципального образования «Барышский район» с принятием конкретного решения;

консультации и справки информационного характера по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомление (при переадресации обращения по компетенции в другой орган власти, организацию) о регистрации обращения в администрации МО «Барышский район» и исполнителе, которому переадресовано обращение для принятия мер в соответствии с компетенцией;

возврат обращения в случаях, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с приложением письменной информации о причинах возврата и разъяснении порядка обжалования судебного решения.

На личном приёме заявитель получает ответ в устной форме. В случае отказа от письменного ответа он подтверждает своё решение подписью в учётной карточке. В остальных случаях заявителю направляется письменный ответ в сроки, установленные законом.

2.1.2. Информация о порядке исполнения муниципальной функции представляется посредством:

размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет, на официальном сайте района;

публикаций в средствах массовой информации;

размещения на информационном стенде следующей информации:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции;

- образцы оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной функции, и требования к ним;

- почтовые реквизиты и телефоны органов муниципальной власти и должностных лиц.

Информация о местонахождении, почтовом адресе и справочных телефонах/факсах общественной приёмной администрации МО «Барышский район» содержится в приложении № 1 к регламенту.

Телефоны для справок, порядок записи на личный приём, график проведения приёмов граждан размещаются на Интернет-сайте Барышского района.

2.1.3. Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции, их формы и способы получения.

Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление в адрес администрации муниципального образования «Барышский район» или конкретному должностному лицу администрации муниципального образования «Барышский район» обращения от гражданина, инициативных групп населения и коллективов.

В администрации муниципального образования «Барышский район» регистрации подлежат все устные и письменные обращения, поступившие от граждан на соответствующий почтовый или электронный адрес

администрации муниципального образования «Барышский район», факс, по телефону или в ходе личного приёма.

Письменное обращение в адрес администрации муниципального образования «Барышский район» подлежит обязательной регистрации, независимо от указания фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Обращения, поступившие в ходе личного приёма, принимаются к регистрации и рассмотрению после предъявления гражданином паспорта или другого документа, удостоверяющего личность гражданина.

Гражданин может дополнительно представить другие документы, которые считает необходимыми для объективного и всестороннего рассмотрения его обращения.

Должностное лицо при рассмотрении обращения может запросить в соответствующих органах, организациях недостающие для исполнения муниципальной функции материалы, существенно влияющие на конечный результат и обеспечение защиты прав граждан.

2.1.4. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки и при общении с гражданами в ходе личного приёма.

Должностные лица при общении с гражданином (лично или по телефону) обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам, начинать разговор с наименования органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования «Барышский район».

Содержание информации, представляемой гражданину в обязательном порядке о ходе или результатах рассмотрения обращения, включает следующие сведения:

- о должностных лицах, которым дано поручение по рассмотрению обращения заявителя;

- о переадресации обращения с полным названием государственного органа, органа местного самоуправления или с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленного вопроса;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием даты завершения рассмотрения обращения;

- о причинах отказа в рассмотрении обращения заявителя;

о дате личного приёма, на который приглашается заявитель в связи с его обращением;

о действующих на территории Ульяновской области нормативных правовых актах которые, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе, устанавливающих дополнительные гарантии права граждан на обращение к установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.1.5. Требования к местам, предназначенным для осуществления приёма граждан:

На входе в общественную приёмную по обращениям граждан администрации района размещается вывеска о режиме работы.

Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»

Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники. Как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста, оргтехникой, необходимыми канцелярскими товарами, удобной для работы мебелью, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме. Обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (E-mail).

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

2.1.6. График приёма граждан должностными лицами администрации муниципального образования «Барышский район» указан в приложении № 2 к регламенту.

2.1.7. Перечень и формы документов для заполнения, образцы документов представлены в приложении № 3 к регламенту.

2.8. Сведения об информационных материалах, расположенных в сети Интернет.

В сети Интернет располагается информация аналитического и справочного характера: анализ обращений за календарный период, информация о результатах проведения должностными лицами личных приёмов граждан, «прямых линий» и акций, конференций, конкурсов, совещаний.

Населению для ознакомления представляется информация о режиме работы общественной приёмной администрации муниципального образования «Барышский район».

Обновление информации в сети Интернет производится не реже одного раза в месяц.

2.2. Условия и сроки исполнения муниципальной функции в администрации муниципального образования «Барышский район».

Приём граждан, рассмотрение устных и письменных обращений граждан и направление ответов заявителям проводится администрацией муниципального образования «Барышский район» бесплатно согласно Федеральному закону от 02.05.2006

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В администрации района подлежат регистрации в установленный законодательством срок все письменные обращения, поступившие на соответствующий почтовый или электронный адрес, факс, по телефону и в ходе личного приёма (в том числе выездного приёма в муниципальные образования Барышского района).

Рассмотрение и принятие конкретных мер по обращению обеспечивается по вопросам, решение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления.

Основными условиями получения гражданином ответа на своё письменное обращение являются:

точность адреса, фамилии, имени, отчества, указанных заявителем в отправленном в администрацию района обращении, и их читаемость;

суть обращения, изложенная в тексте, поддаётся логическому осмыслению;

отсутствие причин для прекращения переписки с гражданином.

Исполнение муниципальной 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 продлён исполнителем, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. Причинами продления срока могут быть: необходимость углублённой проверки, запрос в другие инстанции, другие действия исполнителя, направленные на объективное и всестороннее рассмотрение обращения гражданина.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предупреждения о возникновении опасности аварии или просьбы о предотвращении иных чрезвычайных ситуаций, готовящемся террористическом акте, угрожающих жизни людей и требующих оперативного принятия мер, осуществляется безотлагательно, в течение суток.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, оно направляется в соответствующие органы (организации) для осуществления перевода. Срок рассмотрения обращения в этом случае может быть увеличен на время, необходимое для перевода. При этом заявителю в сроки, установленные законодательством, направляется

уведомление с обоснованием причин и увеличения сроков рассмотрения его обращения.

Должностное лицо, в чей адрес поступило обращение, вправе запросить от исполнителя предварительную информацию о ходе рассмотрения обращения за 5 дней до окончания срока, установленного законодательством, для определения состояния рассмотрения обращения, установления полноты изучения вопроса и принятия дополнительных мер по усилению защиты прав, свобод и интересов граждан.

Время ожидания в очереди общественной приёмной не превышает одного часа.

Время получения заявителем подлинников документов или их ксерокопий, находящихся на хранении (в текущем) архиве, не превышает 15 минут.

Продолжительность приёма гражданина должностным лицом не менее 10 минут.

### 2.3. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции:

#### 2.3.1. Муниципальная функция не исполняется, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- в обращении обжалуется судебный акт;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

#### 2.3.2. Муниципальная функция по решению должностных лиц администрации района не исполняется, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями. При этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину, если имеется почтовый адрес.



## 2.4. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

Муниципальные служащие несут ответственность за исполнение муниципальной функции, за несоблюдение и неисполнение Конституции Российской Федерации, федеральных законов, законов Ульяновской области, Устава Барышского района, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ульяновской области, муниципальных правовых актов.

Перечень правонарушений в сфере работы с обращениями граждан:  
неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан;  
нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;  
принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;  
преследование граждан за критику;  
представление недостоверной информации;  
разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

Дисциплинарная ответственность предусматривается статьёй 27 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе Российской Федерации», нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На основании статей 5.39 и 19.7 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации руководители и должностные лица могут быть привлечены к административной ответственности за неправомерный отказ в представлении документов или их несвоевременное представление, непредставление иной информации, не являющейся государственной тайной, либо представление неполной или заведомо недостоверной информации.

При наличии достаточных оснований должностные лица могут быть привлечены к уголовной ответственности за злоупотребление должностным положением, превышение должностных полномочий, служебный подлог и иные преступления предусмотренные в соответствии Уголовным кодексом Российской Федерации.

Меры материального воздействия устанавливаются локальными нормативными актами администрации муниципального образования «Барышский район».

Персональная ответственность работников за осуществление муниципальной функции закреплена в их должностных регламентах.

Если обращение поступило на имя Главы администрации муниципального образования «Барышский район», он может наделять правом подписывать и принимать решения по обращениям и результатам рассмотрения обращений (ответам) первого заместителя Главы администрации муниципального образования «Барышский район».

Ответственность за исполнение муниципальной функции и соблюдение порядка рассмотрения обращения в администрации муниципального образования «Барышский район» возлагается на руководителей структурных подразделений в соответствии с законодательством.

При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, в том числе касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Направление письменного обращения в государственный орган власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, не является согласно законодательству разглашением сведений, содержащихся в обращении.

Направление исполнителем жалобы, поступившей от гражданина, в орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, чьи решения, действия (бездействие) в тексте обращения обжалуются, запрещено в соответствии с пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При выявлении вышеуказанных нарушений направляется докладная записка Руководителю аппарата администрации муниципального образования «Барышский район», согласно которой принимается решение о дисциплинарном воздействии или проведении служебного расследования, итоги которого представляются Главе администрации муниципального образования «Барышский район».

При утрате исполнителем оригинала письма направляется письменное заявление должностному лицу, в чей адрес поступило обращение, о приёме неполного комплекта материалов по результатам рассмотрения обращения.

К должностным лицам администрации муниципального образования «Барышский район», не обеспечившим своевременное и полное по существу поставленных вопросов рассмотрение в пределах своей компетенции обращений, в том числе не принявшим меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, могут применяться меры дисциплинарной и материальной ответственности, предусмотренные законодательством.

### 3. Административные процедуры.

Описание последовательности административных действий (процедур)

3.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений (изучение содержания обращения, назначение исполнителя, формирование поручения в виде письменной резолюции);
- направление обращения исполнителям для принятия мер согласно резолюции;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации муниципального образования «Барышский район»;
- личный приём граждан;

- направление запросов в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, другие органы местного самоуправления, организации для получения сведений, необходимых для рассмотрения обращения.

- постановка обращений граждан на контроль, продление срока рассмотрения обращений граждан, снятие обращения с контроля по результатам рассмотрения, направление в текущий архив.

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля исполнением услуг по рассмотрению обращений граждан.

- анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

В адрес территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления может быть направлено в пределах предоставленной компетенции ходатайство о принятии мер по обращению, а затем запрос о результатах рассмотрения обращения.

#### 4. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является обращение гражданина в администрацию муниципального образования «Барышский район», или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов власти для рассмотрения согласно компетенции.

4.2. Все поступившие по почте, факсу, электронной почте или доставленные непосредственно гражданином либо его представителем письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационного обеспечения администрации муниципального образования «Барышский район» и передаются лицу, ответственному за регистрацию обращений — консультанту отдела организационного обеспечения.

Приём письменных обращений может осуществляться непосредственно в приёмной Главы администрации района или общественной приёмной администрации. На копиях или вторых экземплярах делается отметка о приёме обращений.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

При приёме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму прикалывается конверт.

4.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых купюр из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт, в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

4.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) прикалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес администрации муниципального образования «Барышский район» – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

4.5. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт администрации муниципального образования «Барышский район» по сети Интернет, принимаются ответственным лицом - консультантом по обращениям граждан.

4.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту нераскрытыми.

4.7. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации муниципального образования «Барышский район» с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, оно возвращается для регистрации.

## 5. Регистрация и аннотирование поступающей корреспонденции

5.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в обязательном порядке в течение трёх дней в журнале регистрации письменных обращений граждан консультантом отдела организационного обеспечения.

5.2. На участке регистрации обращений проводятся следующие процедуры:

присваивается соответствующий номер с указанием даты поступления обращения (коллективные обращения отмечаются индексом «колл»);

оформляется регистрационная карточка, в которой указываются фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес, краткая аннотация содержания обращения и контрольный срок исполнения;

отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;

если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента, из аппарата Правительства Ульяновской области и т. д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

проводится проверка на повторность обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный

законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворён полученным ответом;

от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счёт заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном настоящим регламентом, с уведомлением заявителя о регистрации обращения.

5.4. Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации в администрации муниципального образования «Барышский район».

## 6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. Основанием для направления обращения на рассмотрение является визирование обращения Главой администрации муниципального образования «Барышский район» или уполномоченным должностным лицом (или иным лицом, в чей адрес направлено обращение). Выбор исполнителя осуществляется в соответствии с его компетенцией по решению вопросов, поставленных гражданином в обращении. Резолюция к обращению предписывает конкретное действие по рассмотрению обращения.

6.2. Резолюция по обращению оформляется в виде лаконично сформулированного текста (поручения, просьбы), предписывающего действие, порядок и срок исполнения, с указанием фамилии, инициалов исполнителей, подписью соответствующего должностного лица (или уполномоченного на то лица) с расшифровкой подписи и датой рассмотрения.

6.3. Административное действие по направлению должностному лицу поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приёму и регистрации обращений и не может превышать 3 дней с момента поступления обращений в общественную приёмную.

6.4. В соответствии с законодательством обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Барышский район», направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган исполнительной власти Ульяновской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которого находится решение поставленных в обращении вопросов. Обращения направляются с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

6.5. Ответы на обращения многократные, находящиеся на рассмотрении в судебных инстанциях, имеющие решение о прекращении переписки и

другие, и уведомления о регистрации готовятся и направляются гражданину консультантом отдела организационного обеспечения, согласно резолюции должностного лица.

6.6. В соответствии с законодательством, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов исполнительной власти администрации муниципального образования «Барышский район», органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие органы или должностным лицам.

6.7. Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации муниципального образования «Барышский район», в том числе с выездом на место. Или их рассмотрение может быть поручено органу исполнительной власти по ведомству, либо обращения могут быть направлены в установленном законодательством порядке на рассмотрение в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

6.8. В тексте поручения по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении должностным лицом сокращённых сроков представления промежуточной информации по рассмотрению обращения – «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения.

6.9. К обращениям, направляемым на рассмотрение в администрацию муниципального образования «Барышский район», органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, прикрепляется регистрационная карточка с поручением и визой ответственного лица, в чей адрес поступило обращение.

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в федеральные органы, органы исполнительной власти других регионов подписываются уполномоченным на то лицом. Время для подготовки сопроводительного письма и его направления в соответствующую инстанцию составляет не более трёх дней.

6.10. Обращения, адресованные персонально первым заместителям, заместителям Главы администрации муниципального образования «Барышский район», руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования «Барышский район» и не прошедшие регистрацию в общественной приёмной, направляются ими для рассмотрения самостоятельно, находятся под личным контролем, документы по обращению хранятся в текущем архиве соответствующего подразделения.

6.11. В соответствии с законодательством сопроводительные письма к обращениям, направляемым исполнителям в соответствующие федеральные органы государственной власти для рассмотрения, подписываются Главой администрации муниципального образования «Барышский район» или другим уполномоченным на то лицом. Одновременно гражданину направляется

уведомление о том органе власти или организации, которые будут рассматривать его обращение.

6.12. При направлении обращения для рассмотрения в администрации муниципального образования «Барышский район», орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных заявителем вопросов, сроки представления информации по результатам рассмотрения (с пометками «под свой контроль», «прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией») не устанавливаются. По истечении установленного законом максимального срока – 60 дней для рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав граждан исполнителю направляется запрос о принятых мерах по обращению.

6.13. Обращение не направляется для рассмотрения в государственный орган власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется заявителем.

6.14. В случае, если гражданин ранее обращался в иные государственные органы власти, органы местного самоуправления или к должностному лицу и не удовлетворён принятым решением или качеством проведённых исполнителем действий по его обращению, обращение передаётся на рассмотрение согласно компетенции в подразделения администрации муниципального образования «Барышский район», которые осуществляют руководство деятельностью соответствующих органов власти, организаций.

6.15. При самостоятельном (по собственной инициативе) направлении исполнителем переданного ему в соответствии с резолюцией для рассмотрения обращения в другие органы государственной власти или их должностному лицу он в обязательном порядке через общественную приёмную информирует о выполненной переадресации и уведомляет об этом заявителя. Ответственность за соблюдение установленных законом сроков и качество рассмотрения обращения, объективность ответа заявителю возлагается в этом случае на орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностное лицо, указанное первично в резолюции.

6.16. Письма граждан с просьбами о личном приёме их Главой администрации муниципального образования «Барышский район» и другими сотрудниками администрации муниципального образования «Барышский район» направляются в установленном порядке адресату для утверждения резолюции и определения порядка подготовки справочной информации по вопросам, поставленным заявителем. Заявителям направляется письменный ответ в соответствии с установленным сроком направления ответов или приглашение на личный приём устным или письменным уведомлением с разъяснением порядка приёма граждан в администрации муниципального образования «Барышский район».

## 7. Механизм рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального образования «Барышский район»

7.1. Любое обращение, поступившее в администрацию муниципального образования «Барышский район», в соответствии с имеющей компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению согласно резолюции должностного лица, в чей адрес направлено обращение.

7.2. Глава администрации муниципального образования «Барышский район» или уполномоченное на то лицо по результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами назначает исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения, определяет сроки рассмотрения обращения и действия, которые должны быть предприняты при рассмотрении обращения, визирует своё решение.

7.3. Основанием для начала административной процедуры исполнителем является поступление к нему обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией вышестоящего должностного лица администрации муниципального образования «Барышский район» или уполномоченного на то лица (в том числе в электронном варианте в рамках системы электронного документооборота).

7.4. Общий срок исполнения обращений устанавливается в соответствии с законодательством в течение 30 дней со дня их регистрации. Информация о результатах исполнения поручения по обращению представляется для доклада соответствующему должностному лицу или уполномоченному на то лицу не менее чем за 5 дней до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

Для соисполнителей срок подготовки предложений и ответа составляет половину установленного (законодательством или поручением) срока.

7.5. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в случае необходимости, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица необходимые для рассмотрения документы;

осуществляет, в случае необходимости, выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры в соответствии с законодательством, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, или разъясняет их законное право;

осуществляет подготовку проекта документа по результатам рассмотрения обращения, вносит предложения по выбору вариантов решения;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;



уведомляет гражданина о переадресации его обращения в другую инстанцию или другому должностному лицу с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении сроков рассмотрения обращения;

докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), давшеему поручение, о результатах выполнения поручения за 5 дней до истечения установленного законодательством или поручением высшего должностного лица срока рассмотрения обращения (считая со дня его регистрации в администрации муниципального образования «Барышский район»).

7.6. В особых случаях должностное лицо может затребовать промежуточную информацию (до истечения срока) о ходе рассмотрения обращения, представление которой осуществляется в течение 3 дней, о чём указывается в резолюции.

7.7. Обращения, поступившие по электронной почте на сайт администрации муниципального образования «Барышский район», подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

7.8. В соответствии с законодательством в исключительных случаях при направлении запроса в другие инстанции, необходимости организации и проведения схода граждан, изменении сроков финансирования, проведении других мероприятий, требующих дополнительного времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам, должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения после обоснованного доклада исполнителя. Доклад о необходимости продления срока рассмотрения обращения представляется не менее чем за 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения. В случае утверждения пролонгации сроков исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении сроков рассмотрения его обращения с обоснованием причин и дате завершения рассмотрения обращения.

7.9. По многократным обращениям могут быть приняты следующие решения:

направлены для рассмотрения другому должностному лицу для представления заявителям обоснований по ранее принятому решению и информирования о мероприятиях, направленных на разрешение заявленных проблем, возможных сроках их исполнения и принятии мер для устранения причин повторного обращения;

в связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем вносится мотивированное предложение о прекращении переписки с гражданином;

7.10. Контроль срока исполнения конкретного обращения гражданина (коллектива или группы), а также качество подготовки информации Главе администрации муниципального образования «Барышский район» по результатам рассмотрения обращения (ответа) осуществляет указанный в поручении основной исполнитель.

7.11. Документы, необходимые для рассмотрения обращения, по запросу, поступившему из другого органа государственной власти, органа местного самоуправления, рассматривающих обращение, направляются в течение 15 дней. Не подлежат отправке по запросу документы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

7.12. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории предложений, исполнитель определяет его характер:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по улучшению деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:  
целесообразность внесённого предложения и реальность воплощения рекомендаций с учётом особенностей региона;

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные правовые акты;

- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции администрации МО «Барышский район»;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае его принятия.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение неприемлемо для внедрения и реализации, то направляется ответ с обоснованием причин, по которым предложение заявителя не может быть принято. Если предложение принято, заявителю направляется уведомление о месте, форме и сроках его реализации.

7.13. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, исполнитель:

- проводит анализ просьбы и законности выдвинутых требований, мер содействия, способствующих восстановлению конституционных прав и свобод гражданина или конституционных прав и свобод других лиц;

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц;

- устанавливает причины, повлёкшие нарушения, и виновных в их возникновении;

определяет возможные меры по устранению допущенных нарушений.

Для этого исполнитель:

истребует необходимые документы и пояснения по факту заявленного нарушения у должностного лица, подверженного критике, или его вышестоящего руководителя;

изучает документы, представленные заявителем (если на территории региона отсутствуют другие органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностные лица, имеющие соответствующую компетенцию для рассмотрения поставленных вопросов);

запрашивает дополнительные документы, способствующие определению объективности (необъективности) фактов, указанных в заявлении;

проверяет соответствие действий должностного лица (должностных лиц) нормам и положениям нормативных правовых актов, наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, или выявлено несоответствие этих действий положениям нормативных правовых актов, заявление гражданина признаётся обоснованным. В случае признания заявления гражданина обоснованным, в ответе ему приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации, даются разъяснения о правах гражданина на обращение в судебные инстанции.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

7.14. При рассмотрении обращения, отнесённого к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность жалобы на совершённое нарушение его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

изучает представленные доводы о нарушении прав, свобод и законных интересов гражданина (других лиц);

определяет обоснованность доводов, устанавливает причины нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет комплекс мер, которые должны быть предприняты для восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

даёт в пределах своей компетенции предложения о привлечении к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод и законных интересов граждан.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю указывается, какие права, свободы, и законные интересы граждан подлежат восстановлению, и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица). Способы защиты прав, свобод и законных интересов граждан, используемые органом государственной власти, органом местного самоуправления, должностным лицом, а также должностные лица, которые будут привлечены к ответственности.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

7.15. В соответствии с законодательством исполнитель при рассмотрении обращения вправе приглашать заявителя для личной беседы, выезжать на место для уточнения имеющихся данных, запрашивать в органах государственной власти, органах местного самоуправления или у должностного лица дополнительные документы, необходимые для принятия мер по обращению. В отдельных случаях может быть организовано проведение проверки в пределах своих полномочий или инициировано осуществление контрольно-надзорных функций соответствующими подразделениями администрации муниципального образования «Барышский район».

7.16. В случае необходимости изучения при рассмотрении обращения документов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель по согласованию с вышестоящим руководителем проводит изучение нахождения данных документов или исследуемых объектов с выездом на место.

7.17. Исполнители, если их несколько, по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении первым. В этом случае соисполнители не более чем за 15 дней до истечения установленного законодательством срока рассмотрения обращения гражданина обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада должностному лицу о результатах рассмотрения обращения.

Основной исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении документов от соисполнителей. На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

7.18. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, который был указан в резолюции. В случае объективных причин отсутствия должностного лица, являющегося исполнителем, допускается подписание ответа на обращение уполномоченным лицом.

7.19. Переадресация обращений на другого исполнителя осуществляется через общественную приёмную и допускается только по согласованию с Главой администрации муниципального образования «Барышский район» или

другим уполномоченным на это лицом при условии подтверждения её обоснованности.

7.20. Максимальный срок возврата ошибочно направленных обращений – 1 рабочий день.

7.21. Обращение может быть оставлено без ответа заявителю в следующих случаях:

не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего обращение;

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

адрес и текст письменного обращения не поддаются прочтению;

в тексте содержатся вопросы, на которые заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом отсутствуют новые доводы или обстоятельства.

7.22. Не подлежат направлению исполнителю на рассмотрение следующие обращения:

содержащие обжалование судебного решения;

при ранее принятом решении о прекращении переписки по конкретному вопросу.

7.23. В случаях, указанных в пунктах 7.21-7.22, гражданину направляется уведомление или соответствующее разъяснение о порядке обжалования судебного решения, и требованиях, установленных законодательством к оформлению письменного обращения.

Ответ заявителю на обращение направляется в виде уведомления в следующих случаях:

при принятии решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки;

при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

при переадресации на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

7.24. Обращения, в которых автор не указал фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, списываются в дело или, в случае важности затронутых в обращении вопросов, направляются должностным лицам в соответствии с их компетенцией (резолуции «Для ознакомления» и «К сведению»).

7.25. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится информация (ответ) должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

## 8. Подготовка ответов на обращения граждан

8.1. Основанием для процедуры по подготовке ответа является завершение рассмотрения обращения граждан в соответствии с резолюцией и информирование должностного лица об исполнении поручения.

8.2. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращений и ответы заявителям должны соответствовать следующим требованиям:

результат рассмотрения обращения должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный довод со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

текст должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части следует сообщить о том, когда (дата отправки, присвоенный регистрационный номер обращения), кем (фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя) и как заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения, с предложением в связи с завершением срока рассмотрения обращения о снятии с контроля или продлении срока с указанием окончательной даты исполнения.

8.3. К информации по итогам рассмотрения обращения прикладываются: письменное обращение или регистрационная карточка личного приёма; ответ заявителю;

материалы, подтверждающие положительное рассмотрение обращения или невозможность принятия положительного решения.

8.4. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

8.5. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

8.6. Вместе с ответом о результатах рассмотрения обращения заявителю могут возвращаться подлинные документы с удостоверяющей подписью заявителя о получении документа, приложенные к обращению. Если в обращении не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле и подлежат хранению в архиве.

8.7. Если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, заявителю направляется ответ с приложением экземпляра данного акта.

8.8. Если заявителю в ходе личного приёма даётся ответ в устной форме (по согласованию с автором), то в регистрационной карточке делается соответствующая запись.

8.9. Если просьба гражданина в ходе рассмотрения обращения положительно разрешена, к информации по результатам рассмотрения обращения может прилагаться вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме.

8.10. С ответом на письменное обращение исполнитель возвращает в общественную приёмную подлинник письма заявителя.

Подлинники обращений граждан в федеральные органы исполнительной власти консультант отдела организационного обеспечения возвращает только при наличии на них штампа «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме из федерального органа исполнительной власти.

8.11. Исполнителю при рассмотрении жалобы гражданина в целях обеспечения безопасности запрещается передавать обращение и соответствующие документы по его рассмотрению лицу, действие (бездействие) которого обжалуется в обращении.

8.12. После завершения исполнения муниципальной функции и оформления ответа исполнитель передаёт все документы с результатом рассмотрения в общественную приёмную, где они проходят проверку на полноту, объективность и выполнение требований к оформлению, структуре и содержанию ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, возвращаются исполнителю для доработки. Обращения, по которым документы возвращены на доработку, не регистрируются как выполненные до окончания их подготовки.

## 9. Сокращение и продление сроков рассмотрения обращений граждан

9.1. Сокращение сроков рассмотрения обращений граждан достигается оперативной передачей исполнителю и получением от него итоговых материалов по обращениям.

Уведомления о поступивших обращениях исполнитель получает после регистрации в общественной приёмной в течение рабочего дня.

После утверждения должностным лицом сроков исполнения, проекта резолюции и внесения изменений в карточку документ направляется на исполнение.

9.2. При поступлении от исполнителя мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения он может быть продлён, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в базу данных после утверждения должностным лицом, давшим поручение. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о необходимости продления срока с обоснованием причин.

9.3. При направлении запроса в другие инстанции, необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения других мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам, должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения после обоснованного доклада исполнителя.

Продление срока исполнения обращения должно быть оформлено на основании докладной записки исполнителя не позднее, чем за 10 дней до истечения окончательного срока исполнения поручения.

9.4. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения должностным лицом пролонгации срока, но не позднее, чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен контроль федеральным органом исполнительной власти, то исполнитель обязан не менее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через общественную приёмную продление срока рассмотрения обращения.

## 10. Последовательность действий при проведении личного приёма граждан, телефонных линий

10.1. Личный приём граждан осуществляется при их непосредственном обращении в общественную приёмную администрации муниципального образования «Барышский район». Она функционирует в рабочие дни согласно утверждённому графику. Дополнительный день приёма в нерабочий день, организован в последнюю субботу каждого месяца для работающих граждан в целях обеспечения дополнительных условий для реализации их права на обращение в администрацию муниципального образования «Барышский район».

10.2. Личный приём граждан проводится следующими руководителями: Главой администрации муниципального образования «Барышский район», первыми заместителями и заместителями Главы администрации муниципального образования «Барышский район», Руководителем аппарата администрации муниципального образования «Барышский район».

10.3. Исполнение муниципальной функции по личному приёму граждан включает в себя следующие процедуры:

приём граждан руководителями или уполномоченными на то должностными лицами: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам; регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по поставленной проблеме;

направление обращения на рассмотрение в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, их должностным лицам в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;



контроль срока исполнения поручений, данных во время приёма;  
подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или  
подтверждение отказа заявителя от письменного ответа;  
анализ количества и характера поступивших обращений, качества их  
рассмотрения.

10.4. Структура организации личного приёма граждан должностными  
лицами и его периодичность.

Руководители осуществляют личный приём граждан в общественной  
приёмной администрации муниципального образования «Барышский район» и  
проводят его не реже одного раза в квартал согласно графику, утверждённому  
Главой администрации муниципального образования «Барышский район».

В график могут вноситься изменения по мере необходимости в случае:  
кадровых изменений в составе администрации муниципального  
образования «Барышский район»;

смены периодичности проведения приёмов;  
поручений Главы администрации муниципального образования  
«Барышский район» по организации личного приёма.

В случае отказа гражданина от личного приёма (или неявки без  
предупреждения на приём), письменный ответ по результатам рассмотрения  
обращения готовится на основании имеющейся информации по существу  
поставленных вопросов с уведомлением гражданина о возможной неполноте  
информации, обусловленной неявкой заявителя на приём. Также  
перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для  
всестороннего и объективного разрешения его заявления, предложения или  
жалобы.

В случае объективных обстоятельств невозможности прибытия  
заявителя на приём исполнителем может быть организован выезд на место  
или, по согласованию с заявителем, на приёме может присутствовать его  
доверенное лицо.

Каждый гражданин, приглашённый на личный приём к Главе  
администрации муниципального образования «Барышский район», другим  
членам администрации муниципального образования «Барышский район», не  
позднее, чем за 1 сутки повторно информируется о месте приёма, времени его  
проведения.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды  
I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми имеют право  
на внеочередной приём.

10.5. Собеседование с заявителем и оказание консультационных услуг.

В ходе личного приёма гражданин предъявляет документ,  
удостоверяющий его личность, согласно которому осуществляется  
оформление регистрационной карточки. Заявитель имеет возможность  
изложить своё обращение устно либо в письменной форме.

10.6. В ходе личного приёма в целях повышения оперативности  
получения гражданином ответа на возникшие вопросы, создания условий  
экстренного реагирования на заявление организуются консультации

специалистов, к компетенции которых относится разрешение проблем, обозначенных заявителем.

Должностное лицо в ходе личного приёма:

осуществляет совместно с гражданином выбор альтернативного пути решения проблемы или реализации имеющегося предложения, заявления;

определяет орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию, к компетенции которых относится разрешение проблем, вопросов и предложений, обозначенных заявителем;

прогнозирует на основе законодательства результат принятия мер;

оказывает помощь в поиске адресов и контактных телефонов компетентных органов, организаций.

Результатом проведения личного приёма являются:

представление во время приёма полного ответа на вопросы обращения;

определение органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, в компетенции которых находится решение поставленных заявителем вопросов;

направление обращения на дополнительное изучение;

направление обращений, требующих времени для изучения материалов, сформированных по обращению, соответствующему должностному лицу для принятия мер или предложений по рассмотрению этого обращения на личном приёме членами администрации муниципального образования «Барышский район»;

решение вопроса о личном приёме заявителя в соответствующих органах, организациях, к компетенции которых относится поставленный им вопрос.

10.7. В случае подтверждения многократности обращения делается запрос в архив администрации муниципального образования «Барышский район» обо всех поступивших ранее материалах по обращениям этого заявителя. Подготовленные документы по ранее направленным обращениям заявителя в администрацию муниципального образования «Барышский район» представляются должностному лицу, осуществляющему личный приём.

На основании имеющихся материалов проводится анализ объективности заявления или жалобы, целесообразности предложения заявителя, полноты и достоверности информации, представленной ранее исполнителем. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по обращениям со стороны исполнителя заявителю даётся устное разъяснение о представленном ему ранее разъяснении по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по разрешению поставленных вопросов (по просьбе заявителя будет дан письменный ответ), делается запись о дате и целях посещения заявителя в журнале повторных обращений. В случае выявления нарушений прав гражданина или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств по обращению, обращение регистрируется в базе данных повторно и направляется на рассмотрение в установленном порядке.

Во время приёма гражданину может быть отказано в очередном рассмотрении его обращения в том случае, если ему ранее неоднократно давались ответы по существу всех поставленных вопросов.

10.8. После заполнения регистрационной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие её содержания его изложению существа поставленных в обращении вопросов.

В случае получения полного ответа по всем поставленным в обращении вопросам во время приёма и отказа заявителя от письменного ответа, в карточке делается запись: «Ответ на обращение получен во время приёма» и подтверждается подписью заявителя.

10.9. Во время приёма гражданин имеет возможность оставить письменное обращение, которое передаётся в отдел письменных обращений для регистрации.

10.10. В случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Барышский район», ему даётся ответ в виде разъяснения адреса и названия органа, уполномоченного решать поставленный им вопрос.

10.11. Личный приём граждан руководителями проводится в целях определения ответственных лиц, конкретных мер и действий по разрешению вопросов, поставленных в обращении.

10.12. Организацию и подготовку личного приёма Главы администрации муниципального образования «Барышский район», Руководителя аппарата администрации муниципального образования «Барышский район» осуществляет консультант отдела организационного обеспечения.

10.13. Ответственность за подготовку и организацию личного приёма граждан первыми заместителями и заместителями Главы администрации муниципального образования «Барышский район» возлагается на помощников или ответственных за работу с обращениями в структурных подразделениях администрации муниципального образования «Барышский район».

Консультант отдела организационного обеспечения обеспечивает координацию деятельности ответственных за организацию личного приёма, контроль исполнения поручений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма граждан и рассмотрения обращений. Ответственные за организацию личного приёма руководители обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов на приёме, присутствие граждан и всех должностных лиц, в компетенции которых находится решение поставленных вопросов.

Должностное лицо или его помощник приглашает заявителя согласно установленному графику на личный приём или направляет ответ по существу поставленного вопроса в письменном виде, если не имеется документа, подтверждающего отказ гражданина от письменного ответа.

10.14. После завершения личного приёма согласно поручениям должностных лиц через управление делопроизводства администрации

муниципального образования «Барышский район» оформляется рассылка документов по исполнителям.

10.15. Информация от исполнителя о принятых мерах направляется должностному лицу, осуществляющему личный приём, для окончательного принятия решения с резолюцией «В дело» – при полном решении вопроса, «На повторный контроль» – при частичном или неполном решении вопроса, «Отказать» – при выявлении причин, подтверждающих необоснованность просьбы. Резолюция закрепляется личной подписью должностного лица.

10.16. Должностные лица проводят по установленному графику выездные личные приёмы в администрации муниципального образования «Барышский район».

10.17. Ответственность за проведение выездных личных приёмов граждан должностными лицами администрации муниципального образования «Барышский район» возлагается на консультанта отдела организационного обеспечения.

10.18. Все административные процедуры при проведении выездных личных приёмов должностных лиц осуществляются в соответствии с разделом 10 настоящего Административного регламента.

10.19. Проведение телефонных линий.

На устные обращения, поступившие во время телефонных линий, не требующие дополнительного изучения материалов по поставленным вопросам, ответ даётся должностным лицом во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если не имеется подтверждения отказа заявителя от письменного ответа.

10.20. Максимальное время одного собеседования по телефону – не более 15 минут.

## 11. Порядок постановки обращений на контроль

11.1. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большую значимость для населения, касающимся жизни, здоровья и безопасности граждан.

11.2. Постановка обращений граждан на контроль производится в целях усиления защиты прав и законных интересов граждан, предотвращения случаев нарушения порядка при рассмотрении обращений, сбора и обобщения материалов по ранее поступившим обращениям и принятым по ним мерам.

11.3. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль обращения, направленные в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, других вышестоящих инстанций и соответствующих должностных лиц.

11.4. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, в силу объективных причин не может быть решён в течение

установленного законодательством срока, такое обращение ставится на дополнительный контроль по согласованию с Главой администрации муниципального образования «Барышский район», а срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 дней. Заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока окончания рассмотрения его обращения.

11.5. Обращение, представленное для доклада Главе администрации муниципального образования «Барышский район» или уполномоченному на то лицу, может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если полученный ответ по результатам рассмотрения обращения не раскрывает полноты исполнения поручения по всем поставленным в обращении вопросам или не соответствует требованиям, сформулированным в разделе 8 настоящего Административного регламента.

11.6. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, направленных работникам администрации муниципального образования «Барышский район» для принятия мер, внутри соответствующего подразделения возлагается на должностное лицо, назначенное соответствующим нормативным правовым актом ответственным за работу с обращениями граждан, или другое уполномоченное для выполнения этой работы должностное лицо.

11.7. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Главы администрации муниципального образования «Барышский район» и работников администрации муниципального образования «Барышский район», осуществляет консультант отдела организационного обеспечения.

## 12. Контроль соблюдения должностными лицами порядка исполнения муниципальной функции.

12.1. Организация контроля за ходом исполнения резолюции по обращению и соблюдением требований законодательства возлагается на структурные подразделения администрации муниципального образования «Барышский район», уполномоченные осуществлять контроль.

12.2. Контроль исполнения обращения включает:

- постановку поручений по исполнению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- выезд к гражданину (группе граждан), от которых поступило заявление о нарушении порядка рассмотрения обращения;
- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручения;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;
- представление информации должностному лицу для принятия решения.

12.3. Контроль за своевременностью и полнотой исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращения включает в себя контроль за:

соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;  
своевременностью принятых по обращению мер.

12.4. Контроль за качеством и результатами исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений осуществляется в виде:

проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;  
соблюдения последовательности действий и сроков при рассмотрении обращений, определённых законодательством;

по выявлению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

совещаний:

по состоянию исполнения поручений по рассмотрению обращений;

по подготовке материалов рассмотрения обращений;

по выработке единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

12.5. Снятие поступивших обращений с контроля осуществляется:

при представлении исполнителем полного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при представлении информации о личной встрече;

при переадресации обращения другому исполнителю согласно его компетенции.

12.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

12.7. Проведение проверок и совещаний осуществляется по отдельному графику, согласованному с Главой администрации муниципального образования «Барышский район» или уполномоченным на то лицом.

13. Порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по результатам их рассмотрения

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством.

14. Хранение материалов по обращениям граждан

Материалы по обращениям граждан хранятся в течение года в текущем архиве общественной приёмной в отдельных папках, сформированных по территориальному и/или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив администрации муниципального образования «Барышский район».

