

ОТ 27.01.2023г. № 6/1
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
БАЛАГАНСКИЙ РАЙОН
КОНОВАЛОВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
АДМИНИСТРАЦИЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ «ОРГАНИЗАЦИЯ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В
АДМИНИСТРАЦИИ КОНОВАЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

На основании Протеста Прокуратуры Балаганского района от 20.12.2022 №7-25-2020/Прдп111-22-20250018 на административный регламент предоставления муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Коноваловского муниципального образования» от 01.11.2015, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2012 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Уставом Коноваловского муниципального образования, администрация Коноваловского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в административный регламент предоставления муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Коноваловского муниципального образования», изложив его в новой редакции (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать в СМИ «Коноваловский вестник» и на официальном сайте <https://коновалово.рф>.
3. Данное постановление вступает в силу со дня опубликования.
4. Контроль за исполнением данного решения оставляю за собой.

Глава Коноваловского МО



А.Д. Замашиков

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
исполнения муниципальной функции
«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации
Коноваловского муниципального образования»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Коноваловского муниципального образования» (далее – муниципальная функция) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов администрации Коноваловского муниципального образования, а также порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Иркутской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется органами администрации Коноваловского муниципального образования.

1.3. В администрации Коноваловского муниципального образования рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема, по факсу, по электронной почте.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется должностными лицами Коноваловского муниципального образования (далее – должностные лица).

1.5. Правовые основания для исполнения муниципальной функции:

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2. Стандарт исполнения муниципальной функции

2.1. Наименование муниципальной функции:

2.1.1. «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Коноваловского муниципального образования».

2.2. Наименование органа исполнения муниципальной функции:

2.2.1. Делопроизводитель администрации Коноваловского муниципального образования, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан, производит устное или письменное информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции.

2.2.2. Информация об административном регламенте исполнения муниципальной функции предоставляется непосредственно в администрации Коноваловского муниципального образования, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Коноваловского муниципального образования, органов местного самоуправления Коноваловского муниципального образования, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Коноваловского муниципального образования в сети Интернет <https://коновалово.рф>.

2.2.3. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Коноваловского муниципального образования: 666399 Иркутская область, Балаганский район, с. Коновалово, ул. Мира, 10.

2.2.4. График работы администрации: с 9-00 до 17-12 обед: с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2.5. Сведения о графике работы сообщаются по телефонам 8 (39548) 44-2-35, а также размещаются на официальном сайте Коноваловского муниципального образования

<https://коновалово.рф>.

2.2.6. Информирование о получении консультаций по процедуре исполнения муниципальной функции осуществляется в устной или письменной форме. Должностные лица администрации, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина осуществляется должностным лицом администрации не более 10 минут.

2.2.7. Должностные лица администрации, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа администрации Коноваловского муниципального образования.

2.2.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

2.3. Результат исполнения муниципальной функции

2.3.1. Результатами могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.4. Срок исполнения муниципальной функции

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются должностными лицами администрации. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами Коноваловского муниципального образования.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт администрации Коноваловского муниципального образования.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения делопроизводителем в администрации Коноваловского муниципального образования, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Коноваловского муниципального образования или соответствующему должностному лицу.

2.5. Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица администрации Коноваловского муниципального образования, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов

Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для исполнения органами местного самоуправления муниципальной функции, не предусмотрено.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции

2.7.1. Основаниями для отказа в исполнении муниципальной функции являются:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В случае коллективного обращения – не указаны фамилии, имена, отчества (при наличии) обратившихся лиц, адрес, на который необходимо направить ответ;
- 2) в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Ответ по существу поставленных вопросов на данное обращение не дается, гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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 данное обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- 6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностные лица администрации Коноваловского муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Коноваловского муниципального образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

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

2.7.2. Основанием для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения помимо вышеуказанных оснований, являются:

- 1) указанные гражданином недействительные сведения о себе и/или об адресе для ответа;
- 2) некорректность содержания обращения;
- 3) невозможность рассмотрения обращения без получения подлинников документов и подписи гражданина.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при исполнении муниципальной функции

2.8.1. Муниципальная функция исполняется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной функции и при получении результата исполнения муниципальной функции

2.9.1. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса об исполнении муниципальной функции и при получении результата – 15 минут.

2.9.2. Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме к должностному лицу администрации Коноваловского муниципального образования не должен превышать 15 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя об исполнении муниципальной функции

2.10.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение 3 (трех) дней с даты их поступления.

2.11. Требования к помещениям, в которых исполняется муниципальная функция

2.11.1. Прием граждан должностными лицами администрации Коноваловского

муниципального образования осуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.11.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.12. Показатели доступности и качества исполнения муниципальной функции

2.12.1. наличие различных способов получения информации о порядке исполнения муниципальной функции.

2.12.2. рассмотрение письменных обращений граждан, в сроки, установленные настоящим административным регламентом, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

2.12.3. принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

2.12.4. получение документов и материалов в других органах или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

2.12.5. объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.12.6. достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

2.12.7. удобство и доступность получения гражданином информации о ходе исполнения муниципальной функции.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация письменных обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений должностными лицами администрации Коноваловского муниципального образования;
- организация личного приема граждан;
- продление сроков рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

3.1.1. Прием и первичная обработка обращений граждан:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию Коноваловского муниципального образования.

Обращения на имя должностных лиц администрации Коноваловского муниципального образования могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

Прием обращений граждан на имя должностных лиц администрации Коноваловского муниципального образования осуществляется делопроизводителем администрации Коноваловского муниципального образования.

Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 1 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы (Приложение № 2 к

Административному регламенту) с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

Делопроизводитель, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом Главе администрации Коноваловского муниципального образования и принять необходимые меры безопасности.

Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностному лицу администрации Коноваловского муниципального образования.

Обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.
- обращения, текст которых не поддается прочтению.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является их регистрация.

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

3.1.2. Регистрация письменных обращений

Поступившие письменные обращения регистрируются в течение 3 (трех) дней с даты их поступления делопроизводителем администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю даны исчерпывающие ответы должностным лицом администрации.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение Главе администрации Коноваловского муниципального образования.

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 20 минут на одно обращение.

3.1.3. Направление обращений на рассмотрение.

После регистрации обращение передается Главе администрации Коноваловского муниципального образования.

Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Коноваловского муниципального образования согласно их сферы деятельности для ознакомления.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц администрации Коноваловского муниципального образования, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений Главе администрации Коноваловского муниципального образования. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 5 (пять) дней со дня регистрации обращения.

3.1.4. Рассмотрение письменных обращений.

Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение письменных обращений Главой администрации Коноваловского муниципального образования:

- принимает решение по исполнению обращения;

- дает поручения должностным лицам (накладывают резолюцию) администрации Коноваловского муниципального образования, руководителем органа администрации Коноваловского муниципального образования, соответствующему органу, отделу или конкретному должностному лицу. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Поручение может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Коноваловского муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган администрации Коноваловского муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 3 к Административному регламенту).

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

Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Организация личного приема граждан

Организацию личного приема граждан осуществляет делопроизводитель администрации.

Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса, а также представить по его требованию необходимые документы.

Делопроизводитель, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации Коноваловского муниципального образования.

Личный прием граждан осуществляет Глава Коноваловского муниципального образования

в соответствии с графиком личного приема: каждая пятница с 14.00 час. до 16.00 час. Во время личного приема граждан в администрации Коноваловского муниципального образования гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

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 журнале регистрации посетителей. В остальных случаях Главой администрации Коноваловского муниципального образования даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В ходе личного приема заявитель уведомляется о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации Коноваловского муниципального образования.

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

Должностные лица администрации Коноваловского муниципального образования при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации Коноваловского муниципального образования, а также руководителей различных организаций.

Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Коноваловского муниципального образования решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного гражданина.

3.1.6. Продление сроков рассмотрения обращений

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

3.1.7. Оформление ответов на обращения

Ответы на обращения граждан в адрес администрации Коноваловского муниципального образования или на имя главы администрации Коноваловского муниципального образования подписываются главой администрации Коноваловского муниципального образования, Главным специалистом администрации Коноваловского муниципального образования, либо руководителем органа администрации Коноваловского муниципального образования в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Коноваловского муниципального образования.

В случае, если обращение было адресовано непосредственно в орган администрации Коноваловского муниципального образования либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего органа или указанным в обращении должностным лицом в пределах своей компетенции.

Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления в отделы администрации, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся делопроизводителем и предоставляются на подпись главе администрации Коноваловского муниципального образования.

Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются

руководителю инициативной группы.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

После регистрации ответ заявителю отправляется делопроизводителем. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации Коноваловского муниципального образования.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 30 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.8. Предоставление справочной информации

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется делопроизводителем администрации Коноваловского муниципального образования. Делопроизводителем дается консультация (справка) об исполнении муниципальной функции, в частности, по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений в ходе исполнения муниципальной функции;
- подведомственности рассмотрения вопросов, с которыми обращается гражданин;
- компетенции органов местного самоуправления;
- порядка обращения и записи на прием к должностным лицам органов местного самоуправления;
- порядка получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) делопроизводитель называет наименование органа местного самоуправления, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного запроса, корректно и лаконично дает ответ.

Результатом исполнения справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина о стадии рассмотрения обращения в устной форме. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос делопроизводитель предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку подготавливает ответ.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Делопроизводитель несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Коноваловского муниципального образования, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных

инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную функцию, а также должностных лиц

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

5.2.1. Должностных лиц администрации Коноваловского муниципального образования – главе администрации Коноваловского муниципального образования.

5.2.2. Специалистов администрации Коноваловского муниципального образования – главе администрации Коноваловского муниципального образования.

5.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

**Расписка
о приеме обращения**

Настоящая расписка выдана _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что _____
(число, месяц, год)

в администрацию Коноваловского муниципального образования

принято обращение на _____ листах.

Телефон для справок: _____

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение

Подпись лица, принявшего обращение _____

Глава администрации
Коноваловского МО _____

Расписка
О приеме подлинных документов, прилагаемых к обращению

Настоящая расписка выдана _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что _____
(число, месяц, год)

в администрацию Коноваловского муниципального образования
приняты следующие документы:

(перечень представленных документов)

Телефон для справок: _____.

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение

Подпись лица, принявшего обращение _____

Глава администрации
Коноваловского МО

**Форма уведомления заявителя
при поступлении повторного обращения**

Фамилия, инициалы заявителя (в
дательном падеже)

Адрес заявителя

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

Глава администрации
Коноваловского МО
