



**АДМИНИСТРАЦИЯ БАРДЫМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.12.2021

№ 292-01-02-1954-п

**Об утверждении регламента
рассмотрения обращения
граждан в администрации
Бардымского муниципального округа**

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Бардымского муниципального округа Пермского края, администрация Бардымского муниципального округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить регламент рассмотрения обращения граждан в администрации Бардымского муниципального округа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление разместить на сайте Бардымского муниципального округа Пермского края барда.рф.

3. Контроль исполнения постановления возложить руководителя аппарата администрации Бардымского муниципального округа Исмакаева И.Р.

Глава муниципального округа –
глава администрации Бардымского
муниципального округа

Х.Г. Алапанов

**Административный регламент
рассмотрения обращения граждан в администрации Бардымского
муниципального округа**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан) главой муниципального округа – главой администрации Бардымского муниципального округа (далее - Глава), администрацией Бардымского муниципального округа (далее - Администрация), определяет сроки и последовательность действий работников Администрации и ее структурных подразделений при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Настоящий Регламент не распространяется на обращения граждан, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или федеральными законами, нормативными правовыми актами Пермского края, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется следующими руководителями (далее - должностные лица):

Главой муниципального округа – главой администрации Бардымского муниципального округа;

Заместителем главы администрации Бардымского муниципального округа по экономическому развитию;

Заместителем главы администрации Бардымского муниципального округа по развитию территорий;

Заместителем главы администрации Бардымского муниципального округа по социальному развитию;

Руководителем аппарата администрации Бардымского муниципального округа;

Начальниками территориальных отделов администрации Бардымского муниципального округа;

иными должностными лицами Администрации, уполномоченными соответствующими правовыми актами или должностными инструкциями на рассмотрение обращений граждан, в том числе на подписание в установленном порядке уведомлений и ответов на обращения граждан.

1.4. Регистрация обращений граждан, направление их на рассмотрение должностным и уполномоченным лицам, подготовка ответов на них, уведомлений о переадресации и уведомлений граждан о направлении обращений по компетенции, контроль их рассмотрения осуществляются

посредством системы электронного документооборота (далее -СЭД).

1.5. Должностные и уполномоченные лица в рамках исполнения должностных обязанностей несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах компетенции принимают решение о:

запросе в установленном порядке дополнительных материалов, необходимых для всестороннего и объективного рассмотрения обращений граждан;

инициировании при необходимости проведения служебной проверки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.7. Результатом рассмотрения обращения граждан являются:

разрешение вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации и Пермского края;

переадресация обращения в ведомства и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации обращения;

мотивированный отказ в удовлетворении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Пермского края;

информирование гражданина в случаях, указанных в статье 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

II. Требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан, о порядке и времени личного приема граждан должностными лицами размещается на официальном сайте Бардымского муниципального округа барда.рф., на информационных стендах и в помещениях, предназначенных для приема граждан, в административном здании, расположенном по адресу: Пермский край, с.Барда, ул. Советская, д. 14.

2.2. Граждане в обязательном порядке информируются о:

переадресации обращения на рассмотрение в ведомства и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

невозможности рассмотрения обращения по существу вопроса с указанием оснований для этого;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудники Администрации, в которую позвонил гражданин, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о

наименовании органа местного самоуправления, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста или должностного лица, принявшего звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

III. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений граждан

3.1. Если в письменном обращении гражданина (или в форме электронного документа) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.2. Если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение гражданина не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

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

Срок направления с момента регистрации обращения гражданина - незамедлительно.

3.4. Если в обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе принять решение оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления от гражданина очередного обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, необходимо уведомлять гражданина о безосновательности очередного данного обращения и о том, что ранее с ним прекращена переписка по вопросу, поставленному в обращении.

3.6. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7. Если ответ по существу поставленного в обращении гражданина 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.

3.8. Ответ на обращение гражданина не дается, если от автора обращения до окончания его срока рассмотрения поступила просьба о прекращении рассмотрения ранее направленного им обращения. При этом орган или должностное лицо должны уведомить гражданина о получении заявления о прекращении рассмотрения обращения в течение 7 дней со дня его регистрации и о завершении рассмотрения ранее поступившего обращения гражданина.

3.9. Обращение гражданина, содержащее аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматривается при наличии изложения сути заявления, предложения, жалобы в письменном виде на бумажном носителе или в форме электронного документа.

3.10. В случае если текст письменного обращения гражданина не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и обращение не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.11. Если обращение гражданина содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Администрации, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.12. Не требуют ответа обращения граждан, которые не являются заявлениями, жалобами или не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, письма информационного (рекламного) характера, приглашения, слова благодарности, сообщения, не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства и иным).

IV. Требования к помещениям, предназначенным для личного приема граждан

4.1. Служебные места уполномоченных лиц оборудуются оргтехникой, позволяющей организовать личный прием граждан.

4.2. Помещения, выделенные для личного приема граждан (при их наличии), должны соответствовать установленным требованиям по соблюдению санитарно-эпидемиологического благополучия населения, доступности зданий и помещений для маломобильных групп населения.

4.3. Места ожидания личного приема граждан оборудуются и обеспечиваются:

- системами кондиционирования;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- стульями, столами, информационными стендами, копировально-множительной техникой для копирования документов;
- письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

Количество мест ожидания определяется исходя из физической нагрузки и возможностей помещений для личного приема граждан.

4.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

V. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Срок рассмотрения обращений граждан в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2. Письменное обращение гражданина, поступившее Главе и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с частью 1.1 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ подлежит рассмотрению в срок не более 20 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.3. В исключительных случаях должностные лица вправе продлить в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения гражданина в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона N 59-ФЗ уполномоченные лица не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения посредством СЭД представляют на подпись должностному лицу, которое рассматривает данное обращение, проект уведомления в адрес заявителя с указанием оснований для продления срока обращения гражданина. Уведомление в адрес гражданина подписывает должностное лицо, которое рассматривает данное обращение.

5.4. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ в течение 7 календарных дней со дня регистрации с сопроводительным письмом в ведомства и организации, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением гражданина, направившего данное

обращение.

5.5. Обращение гражданина, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в соответствии с частью 3.1 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ в течение 5 календарных дней со дня регистрации с сопроводительным письмом в ведомства и организации, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением гражданина, направившего данное обращение.

5.6. Обращение гражданина, содержащее вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматривается в срок не позднее 1 рабочего дня с даты регистрации.

5.7. Если установленный срок рассмотрения обращения гражданина истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

VI. Последовательность действий при рассмотрении обращений граждан

6.1. Последовательность действий при рассмотрении обращений граждан включает в себя следующие этапы:

прием, первичная обработка и регистрация обращения гражданина;

направление обращения гражданина должностным лицам для рассмотрения по компетенции;

рассмотрение обращения гражданина;

направление ответа гражданину.

6.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращения.

6.1.1.1. Основанием для начала рассмотрения обращения гражданина является поступление обращения на имя должностных лиц администрации Бардымского муниципального округа.

Обращение гражданина может поступить одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

фельдъегерской связью;

через систему межведомственного электронного документооборота;

через региональную государственную информационную систему « Портал государственных и муниципальных услуг Пермского края »;

лично от гражданина (или иного лица по доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством);

в ходе выездной работы должностных лиц;

в ходе личного приема, предусмотренного разделом VII настоящего Регламента.

6.1.1.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений граждан, поступивших на имя должностных лиц, осуществляются отделом управления делами администрации Бардымского муниципального округа (далее - Отдел) в установленном порядке с использованием СЭД в день их поступления в

порядке очередности поступления, но не позднее 3 рабочих дней после их поступления.

6.1.1.3. Датой поступления обращения гражданина является дата, проставляемая при получении обращения на штампе сотрудниками Отдела, отвечающими за регистрацию обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие для регистрации в пятницу или в предпраздничный день за 1 час 00 мин. до окончания рабочего дня, подлежат регистрации на следующий за выходными и праздничными днями рабочий день.

6.1.1.4. По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения ставится штамп с указанием даты приема обращения и сообщается телефон для справок.

6.1.1.5. Обращения граждан, поступившие из средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения писем), рассматриваются в установленные действующим законодательством сроки.

6.1.1.6. Результатом выполнения действий по приему, первичной обработке и регистрации обращений граждан является передача поступивших обращений должностным лицам для дальнейшего их рассмотрения.

6.1.2. Направление обращения должностным лицам для рассмотрения по компетенции.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в Отделе не позднее одного рабочего дня с даты регистрации обращения направляются должностным лицам, указанным в пункте 1.3 настоящего Регламента, в соответствии с их компетенцией.

6.1.3. Рассмотрение обращения гражданина.

6.1.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения гражданина должностным лицом является поступление обращения согласно резолюции соответствующему должностному лицу.

Если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции должностного лица, оно возвращается должностным лицом в Отдел либо соответствующему уполномоченному лицу, наложившему резолюцию, в срок не позднее одного рабочего дня с момента поступления с указанием основания для изменения резолюции.

6.1.3.2. Должностное лицо рассматривает обращение самостоятельно либо определяет уполномоченное лицо посредством наложения соответствующей резолюции в СЭД.

В случае если в резолюции должностного лица указаны несколько соисполнителей для рассмотрения обращения, соисполнители направляют ответственному исполнителю (указанному первым в резолюции) информацию в соответствии с их компетенцией в течение 15 календарных дней с даты регистрации обращения. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения в равной мере несут все соисполнители, указанные в резолюции.

6.1.3.3. Основанием для начала работы уполномоченного лица с обращением гражданина является поступление обращения с резолюцией должностного лица.

Уполномоченное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.1.3.4. В процессе рассмотрения обращения гражданина по существу уполномоченное лицо вправе:

направить в установленном порядке запрос дополнительной информации в ведомства и организации. Полученные в результате переписки ответы на запросы регистрируются в СЭД как входящие документы и через связанные процессы закрепляются за обращением гражданина, по которому идет переписка;

пригласить при необходимости на личную беседу гражданина или осуществить выезд совместно с гражданином для получения дополнительных материалов по существу вопросов, указанных в обращении.

Приглашение гражданина осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы или выезда.

В случае отказа или неявки гражданина предложенными способами в надлежащий срок ответ на обращение гражданина подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием того, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина, повлекла невозможность детального рассмотрения обращения гражданина. При этом в ответе на обращение гражданина перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

6.1.3.5. При рассмотрении обращения гражданина уполномоченное лицо не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения посредством СЭД представляет на подпись должностному лицу проект ответа на обращение.

Обращение гражданина и все документы, созданные в результате рассмотрения обращения (уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю, внутренняя переписка и прочее), должны быть сформированы в СЭД через связанные процессы и отсканированы, кроме документов, не подлежащих размещению в СЭД.

6.1.3.6. Порядок рассмотрения отдельных категорий обращений гражданина:

6.1.3.6.1. при рассмотрении обращения гражданина, отнесенного к категории предложений, уполномоченное лицо определяет предмет рекомендации, содержащейся в обращении.

По результатам рассмотрения предложения гражданину подготавливается ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться;

6.1.3.6.2. при рассмотрении обращения гражданина, отнесенного к категории заявления, уполномоченное лицо определяет предмет заявления, проводит анализ информации о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации и должностных лиц (при наличии).

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, указываются причины, по которым это невозможно.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину должностным лицом перечисляются меры, которые применяются для устранения выявленных нарушений, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках в действиях (бездействии) должностного лица признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий;

6.1.3.6.3. при рассмотрении обращения гражданина, являющегося жалобой, уполномоченное лицо обязано определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого уполномоченное лицо в рамках своей компетенции:

выявляет наличие факта нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и другое;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также сообщается о принимаемых мерах по защите нарушенных прав, свобод или законных интересов.

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

Обращение гражданина, которое по типу вида определяется как жалоба на действия (бездействие) Администрации или должностного лица, должно содержать факты конкретных нарушений конкретным органом или конкретным лицом, принявшими конкретное решение либо осуществившими конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению автора, нарушены его

конкретные права или конкретные свободы, созданы препятствия осуществлению его конкретных прав или конкретных свобод, на него незаконно возложена какая-либо конкретная обязанность, он незаконно привлечен к какой-либо конкретной ответственности;

6.1.3.6.4. при рассмотрении обращения гражданина, являющегося жалобой на действие (бездействие) Администрации или должностных лиц, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, запрещается в соответствии с частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ направлять в эти органы или этим должностным лицам данные обращения.

В случае если в связи с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке. Письмо гражданину подписывается должностным лицом, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение соответствующему должностному лицу;

6.1.3.6.5. письменные обращения граждан с просьбой о личном приеме должностными лицами либо содержащие в адресной части обращения пометку "Лично" рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом;

6.1.3.6.6. ответы на обращения граждан справочно-информационного или разъяснительного характера подписываются уполномоченными лицами в соответствии с резолюциями должностных лиц.

6.1.3.7. Требования к содержанию ответа на обращение гражданина.

Ответ должен содержать объективную и всестороннюю информацию по всем вопросам, поставленным в обращении.

В случае если просьба, изложенная в обращении гражданина, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или в адрес лица, указанного на конверте, с предложением довести содержание ответа до сведения (информирования) остальных заявителей.

При оформлении ответа на обращение гражданина в нем указываются следующая информация и реквизиты:

исходящий регистрационный номер и дата регистрации;

регистрационный номер и дата регистрации обращения;

исходящие реквизиты обращения гражданина или сопроводительного письма (при наличии);

фамилия и инициалы (или имя и отчество (последнее - при наличии) гражданина, являющегося заявителем;

почтовый (электронный) адрес гражданина, являющегося заявителем;

должность лица, подписавшего ответ (при использовании персонального бланка должностного лица должность не указывается);

фамилия, имя и (или) отчество (последнее - при наличии) уполномоченного лица;

номер телефона уполномоченного лица.

Ответы на обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями к оформлению документов, установленными инструкцией по делопроизводству.

6.1.5. Направление ответа гражданину.

Уполномоченное лицо обеспечивает направление гражданину подписанного должностным лицом ответа на обращение по почтовому адресу и (или) по адресу электронной почты, указанному гражданином в обращении, с соблюдением установленных сроков рассмотрения обращения.

VII. Порядок проведения личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан ведут должностные или уполномоченные лица в соответствии с утвержденными графиками по вопросам, входящим в их компетенцию, не реже одного раза в месяц, в часы приема.

7.2. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

7.3. Личный прием граждан производится в порядке предварительной записи. Запись граждан на прием должна осуществляться с соблюдением следующих требований:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции должностного или уполномоченного лица, к которому осуществляется запись на личный прием;

- представляемые гражданином документы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если обращение гражданина о личном приеме не соответствует указанным требованиям, должностное лицо принимает решение об отказе в личном приеме и сообщает о данном решении гражданину.

Сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

7.4. Должностные лица при ознакомлении с информацией о предварительной записи граждан к ним на личный прием принимают решение о делегировании полномочий по приему граждан иным должностным лицам, в компетенцию которых в соответствии с должностными регламентами входят рассматриваемые вопросы.

7.5. Личный прием граждан должностным или уполномоченным лицом осуществляется в порядке очередности с обязательным предъявлением документа, удостоверяющего личность (в случае представления интересов другого лица или объединений граждан, в том числе юридических лиц, - документа, подтверждающего соответствующие полномочия), на основании которого помощником должностного лица либо уполномоченным лицом оформляется карточка личного приема гражданина, включающая следующую информацию:

- гражданин впервые или повторно принимает участие в приеме;
- дата приема;

фамилия, имя и (или) отчество (последнее - при наличии) должностного или уполномоченного лица, ведущего прием;

фамилия, имя и (или) отчество (последнее - при наличии) должностных или уполномоченных лиц, присутствующих при рассмотрении обращения гражданина на приеме;

фамилия, имя и (или) отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина;

контактные данные, в том числе почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, и телефон (с согласия гражданина);

краткое содержание обращения гражданина (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения);

результат рассмотрения обращения гражданина;

отметка о выполнении поручения с личного приема;

подпись должностного или уполномоченного лица, ведущего личный прием.

По окончании приема помощник должностного лица либо иное уполномоченное лицо записывает в карточку личного приема гражданина результат рассмотрения обращения гражданина и своевременно представляет ее для регистрации в установленном порядке.

Принятое в ходе личного приема письменное обращение регистрируется, учитывается и рассматривается в порядке, установленном настоящим Регламентом.

7.6. Организация личного приема граждан Главой осуществляется ведущим специалистом, секретарем отдела управления делами Администрации и сообщает гражданам по телефону о дате, времени и месте приема.

7.7. Вместе с Главой личный прием граждан при необходимости ведут должностные лица, к чьей компетенции относится рассматриваемый вопрос.

7.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой помощником должностного лица или уполномоченными на то лицами по итогам личного приема гражданина.

7.9. 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 должностным лицом, ведущим прием, устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов.

7.10. В случаях если на личном приеме гражданина возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке направляется на рассмотрение и разрешение по существу должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

7.11. Решение оформляется по каждому вопросу, изложенному заявителем в ходе личного приема, в виде резолюций, содержащих поручения уполномоченным лицам, подписывается должностным лицом, ведущим прием, и после регистрации в установленном порядке направляется исполнителям.

7.12. В случае повторного обращения гражданина на личный прием уполномоченные лица подбирают информацию по ранее рассмотренным обращениям данного заявителя для проведения повторного личного приема.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

VIII. Оформление дел по обращениям граждан

8.1. Дела по обращениям граждан формируются и хранятся на бумажных носителях в соответствии с установленными требованиями делопроизводства.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, сформированные дела помещаются в архивные папки и передаются на хранение сотруднику, ответственному за делопроизводство.

8.2. По истечении сроков хранения обращения граждан и материалы по их рассмотрению уничтожаются в установленном порядке.

IX. Порядок контроля за рассмотрением обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется должностными и уполномоченными лицами.

9.2. Должностные и уполномоченные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом N 59-ФЗ.

9.3. Уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина, при уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности обязано передать обращения граждан, по которым не принято решение и не направлен ответ заявителю, иному уполномоченному лицу, назначенному вышестоящим должностным лицом.

9.4. В рамках контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан Отдел принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, еженедельно информирует уполномоченных лиц о сроках рассмотрения обращений.