

## Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной услуги по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан в Администрации муниципального образования «Ярское». Административный регламент гарантирует создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации муниципального образования «Ярское».

Административный регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностных лиц либо фактов игнорирования, бездействия должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

#### 1.2. Описание заявителей

Получателями муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные или коллективные обращения в Администрацию муниципального образования «Ярское».

#### 1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информация о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами Администрации муниципального образования «Ярское»:

- непосредственно в Администрации муниципального образования «Ярское»;
- при обращении по телефону;
- в письменном виде по почте или электронным каналам связи;
- посредством размещения на официальном сайте муниципального образования «Ярский район»: [yar.udmurt.ru](http://yar.udmurt.ru);
- на информационных стендах.

Место нахождения Администрации муниципального образования «Ярское» и его почтовый адрес: **427500, Удмуртская Республика, Ярский район, п. Яр, ул. Советская, 57.**

Электронный адрес: [yarraion@udmnet.ru](mailto:yarraion@udmnet.ru).

Справочный телефон: **(34157) 4-12-95, 4-12-83.**

На официальном сайте муниципального образования «Ярский район» содержится следующая информация:

- месторасположение, номера телефонов Администрации муниципального образования «Ярское»;
- процедура предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц Администрации муниципального образования «Ярское» в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок рассмотрения обращений граждан, получателей муниципальной услуги;
- перечень получателей муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к письменному обращению;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Администрация муниципального образования «Ярское» осуществляет приём документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии со следующим графиком:

<b>Понедельник— пятница</b>	08.00 – 16.00 (перерыв на обед с 12.00 до 13.00)
<b>Суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни</b>	Выходные дни

При ответах на телефонные звонки должностные лица Администрации муниципального образования «Ярское» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### *2.1. Наименование муниципальной услуги*

«Рассмотрение обращений граждан».

*2.2. Наименование муниципального органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу*

Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами Администрации муниципального образования «Ярское».

### *2.3. Результат предоставления муниципальной услуги*

Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Администрации муниципального образования «Ярское» является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

### *2.4. Срок предоставления муниципальной услуги*

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой муниципального образования «Ярское» не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

### *2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги*

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

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

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

- Уставом муниципального образования «Ярское».

*2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги*

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- при обращении законного представителя заявителя (кроме родителей несовершеннолетних детей) документ, подтверждающий полномочия представителя.

*2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги* не установлен.

## *2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа и (или) приостановления предоставления муниципальной услуги*

Не рассматриваются обращения по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с ранее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же структурным подразделением Администрации или одним и тем же должностным лицом;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;
- в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;
- 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.

## *2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги*

Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителя.

## *2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги*

Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги не может превышать 30 минут.

## *2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги*

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

## *2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги*

Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам.

На дверях кабинетов находятся вывески с указанием наименования отдела, Ф.И.О., должность специалиста, график работы.

Рабочие места должностных лиц Администрации муниципального образования «Ярское» должны быть обеспечены оргтехникой, программным обеспечением, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги. Должностным лицам Администрации муниципального образования «Ярское» обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Места проведения личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Ярское» оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

## *2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги*

Основные требования к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- доступность получения информации.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на действия (бездействие), решения, принятые Администрацией муниципального образования «Ярское», участвующими в предоставлении муниципальной услуги;
- соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Ярское» включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений, поступивших на имя Главы муниципального образования «Ярское»;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

#### **3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений**

3.1.1. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию муниципального образования «Ярское» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

3.1.3. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

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

3.1.4. Документы, адресованные Главе муниципального образования «Ярское», Администрации муниципального образования «Ярское» или должностным лицам Администрации муниципального образования «Ярское», получает специалист Администрации муниципального образования «Ярское», ответственный за ведение делопроизводства.

3.1.5. Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.

3.1.6. В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, должностным лицом Администрации муниципального образования «Ярское» сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.1.7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения,

должностным лицом Администрации муниципального образования «Ярское», принимающим почту, составляется справка с текстом "обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

3.1.8. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются должностными лицами Администрации муниципального образования «Ярское». Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации муниципального образования «Ярское», возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.9. Обращения, поступившие на имя Главы муниципального образования «Ярское» с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

3.1.10. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в Администрации муниципального образования «Ярское» в установленном порядке.

3.1.11. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), должностное лицо должно немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе муниципального образования «Ярское», а в случае его отсутствия действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию муниципального образования «Ярское».

3.1.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

### *3.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений*

3.2.1. Поступившее в Администрацию муниципального образования «Ярское» обращение регистрируется в день поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация муниципального образования «Ярское» с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

3.2.2. Должностные лица, осуществляющие аннотацию обращений, прочитывают их, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в контрольную карточку учета заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес, указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В регистрационной карточке указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /просьба помощи, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "контроль".

3.2.3. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в регистрационной карточке делается соответствующая отметка.

3.2.4. При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в контрольной карточке проставляется соответствующий действующему классификатору

тем обращений шифр. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.

3.2.5. От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю.

3.2.6. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в управление образования. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в районную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

3.2.7. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в информационной системе «Письма граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение Главе муниципального образования «Ярское».

### *3.3. Направление обращений на рассмотрение*

3.3.1. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе муниципального образования «Ярское» или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.

В соответствии с резолюцией Главы муниципального образования «Ярское» обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему должностному лицу, которое обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу муниципального образования «Ярское».

3.3.2. Ответы заявителям из Администрации муниципального образования «Ярское» даются на общих бланках Администрации или на специальных бланках.

3.3.3. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой муниципального образования «Ярское».

3.3.4. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы муниципального образования «Ярское» или должностных лиц, если обращения были адресованы им, на рассмотрение должностным лицам Администрации муниципального образования «Ярское» в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляют должностные лица, отвечающие за получение и регистрацию обращений граждан.

### *3.4. Рассмотрение обращений в Администрации муниципального образования «Ярское»*

3.4.1. Направленные Главой муниципального образования «Ярское» для рассмотрения письменные обращения граждан регистрируются в Администрации муниципального образования «Ярское» в установленном порядке в день получения, рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации в Администрации муниципального образования «Ярское». Обращения, на которых Главой муниципального образования «Ярское» указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

3.4.2. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.3. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

3.4.4. Обращения должны рассматриваться тем должностным лицом, которому это поручено. Должностные лица могут рассмотреть обращение непосредственно в подразделении или с выездом на место.

3.4.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы муниципального образования «Ярское» первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в общий отдел с указанием подразделения, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.4.7. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения Главе муниципального образования и списываются в дело специалистом Администрации муниципального образования «Ярское», ответственным за ведение делопроизводства.

Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, немедленно направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.4.8. Обращения граждан, поступившие лично к Главе муниципального образования «Ярское» или должностному лицу Администрации муниципального образования «Ярское» на собраниях граждан, по прямым радио- или телеэфирам должны поступать от их организаторов обобщенными для регистрации должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства.

Такие обращения в соответствии с поручением Главы муниципального образования «Ярское» рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный ответ в указанные сроки.

3.4.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.10. Должностное лицо на основании полученного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4.11. Результатом рассмотрения обращений в Администрации муниципального образования «Ярское» является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

*3.5. Продление срока рассмотрения обращений*

3.5.1. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30 дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.

3.5.2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава муниципального образования «Ярское» по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

3.5.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной власти Удмуртской Республики, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

*3.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по существу*

3.6.1. Не рассматриваются обращения по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с ранее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же должностным лицом;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;
- в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;
- 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;

3.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в двухдневный срок возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.6.3. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не даются.

3.6.4. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается заявителю.

*3.7. Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата*

3.7.1. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в Администрации муниципального образования «Ярское» является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.

3.7.2. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

3.7.3. Ответы на обращения граждан подписывает Глава муниципального образования «Ярское».

Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы Государственной власти Удмуртской Республики об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава муниципального образования «Ярское».

В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу Администрации муниципального образования «Ярское», ответ подписывается этим должностным лицом.

3.7.4. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным должностным лицам.

3.7.5. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации или органы Государственной власти Удмуртской Республики обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

3.7.7. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Ярское».



3.7.8. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

3.7.9. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.7.10. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.7.11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства, который проверяет правильность оформления ответа, и делает отметки в информационной системе "Письма граждан" и учетной картотеке.

3.7.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела/.

3.7.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Ярское» должностным лицом Администрации муниципального образования «Ярское», ответственным за ведение делопроизводства.

### 3.8. *Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения*

3.8.1. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в Администрации муниципального образования «Ярское» в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.8.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет должностное лицо Администрации муниципального образования «Ярское», ответственное за ведение делопроизводства.

3.8.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются должностным лицом Администрации муниципального образования «Ярское». Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан или посредством телефона.

3.8.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.8.5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

3.8.6. При получении запроса должностное лицо Администрации муниципального образования «Ярское»:

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;
- представляется, называя свои фамилию, имя и отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку должностное лицо подготавливает ответ.

3.8.7. Во время разговора с обратившимся гражданином должностное лицо Администрации муниципального образования «Ярское» должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

### 3.9. Организация личного приема граждан

3.9.1. Устные обращения к Главе муниципального образования «Ярское», должностным лицам Администрации муниципального образования «Ярское» поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

3.9.2. Глава муниципального образования «Ярское» ведет личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой муниципального образования «Ярское» графиком личного приема граждан на календарный год и регламентом работы Администрации муниципального образования «Ярское».

3.9.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.9.4. Должностные лица Администрации муниципального образования «Ярское», обеспечивающие проведение личного приема, регистрируют заявителей на карточках личного приема, вносят данные о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество обращений в Администрацию муниципального образования «Ярское», содержания устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения должностное лицо Администрации муниципального образования «Ярское», обеспечивающее проведение личного приема, осуществляет подборку всех имеющихся в Администрации муниципального образования «Ярское» материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются Главе муниципального образования «Ярское», ведущему личный прием.

3.9.5. Во время личного приема Главой муниципального образования «Ярское» каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.9.6. По окончании приема Глава муниципального образования «Ярское» доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.9.7. Глава муниципального образования «Ярское», ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.9.8. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренных Главой муниципального образования «Ярское» во время личного приема, направляется исполнителем руководителю, осуществляющему прием. Сопроводительное письмо подписывает исполнитель.

3.9.9. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

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

## **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку

ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия должностных лиц.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- текущий контроль;
- внутриведомственный контроль;
- контроль со стороны граждан.

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки, установленные настоящим административным регламентом;

проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;

учет и анализ результатов исполнительской дисциплины муниципальных служащих в Администрации муниципального образования «Ярское».

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Удмуртской Республики.

4.3. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя Главы муниципального образования «Ярское», а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе Администрации муниципального образования «Ярское» и муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

4.4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Удмуртской Республики, членов Правительства Удмуртской Республики, Председателя Госсовета Удмуртской Республики, Уполномоченного по правам человека в Удмуртской Республике о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится Главой муниципального образования «Ярское».

4.5. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

4.6. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

4.8. Должностные лица Администрации муниципального образования «Ярское» в пределах своих полномочий осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав и свобод.

4.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист Администрации муниципального образования «Ярское», ответственный за ведение делопроизводства, который еженедельно

информирует Главу муниципального образования «Ярское» на оперативных совещаниях о состоянии работы с обращениями в Администрации муниципального образования «Ярское».

4.10. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения должностными лицами Администрации муниципального образования «Ярское» требований административного регламента.

4.11. Основанием для проведения плановых проверок являются годовой план работы Администрации муниципального образования «Ярское» или отдельные поручения Главы муниципального образования «Ярское».

4.12. Внеплановые проверки проводятся по решению Главы муниципального образования «Ярское» на основании конкретного обращения заявителя.

4.13. *Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан*

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица Администрации муниципального образования «Ярское» несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Действие (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц и решения, осуществляемые (приняты) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента (далее - жалоба), устно или письменно к Главе муниципального образования «Ярское».

В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

изложение сути жалобы. В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых Заявитель считает, что нарушены его права, свободы, законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые он считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства, с указанием их перечня;

личная подпись;

дата обращения.

5.2. Поступившие в Администрацию муниципального образования «Ярское» письменные жалобы подлежат обязательной регистрации. Письменные жалобы регистрируются должностным лицом, ответственным за приём и регистрацию, в установленном порядке в день поступления и направляются на рассмотрение Главе муниципального образования «Ярское» (в его отсутствие – должностному лицу, его замещающего).

5.3. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня её регистрации.

5.4. Рассмотрение обращения в устной форме в порядке досудебного обжалования осуществляется в течение одного рабочего дня.

5.5. Глава муниципального образования «Ярское» (в его отсутствие – должностным лицом, его замещающим):

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе в случае необходимости, с участием Заявителя или его представителя;

определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы;

в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в других органах государственной власти, местного самоуправления, у иных должностных лиц;

по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Обращения заявителя, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.7. На жалобу дается письменный ответ, оформленный в соответствии с правилами делопроизводства, содержащий информацию о принятом решении и действиях, произведенных в соответствии с принятым решением. Ответ на жалобу подписывается Главой муниципального образования «Ярское».

5.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального образования «Ярское» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное и предыдущие обращения направлялись в Администрацию муниципального образования «Ярское». Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

5.9. Ответ на жалобу не дается, если:

в письменной жалобе не указаны сведения, приведенные в пункте 5.1. настоящего административного регламента;

в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, членов его семьи;

текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем письменно сообщается Заявителю, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторное обращение.

5.11. Для обжалования действий в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе запрашивать и получать от Администрации муниципального образования «Ярское»:

информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;

копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностных лиц, заверенные в установленном порядке.

5.12. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.13. В случае, если Заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы, он может обжаловать принятое решение в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к административному регламенту  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»

Блок-схема последовательности действий  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан»

