

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КРАСНОЗНАМЕНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 18 » июня 2015 года № 207

**Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции
по рассмотрению обращений граждан**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 23 июля 2003 года № 824 "О мерах по проведению административной реформы в 2003-2004 годах", Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года № 1789-р «О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 годах», в соответствии с Постановлением Правительства Калининградской области от 29 июня 2006 года №482 «О Программе проведения административной реформы в Калининградской области на 2006-2008 годы», руководствуясь Законом РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Краснознаменский муниципальный район», постановляю:

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, согласно приложению №1.
2. Контроль за выполнением оказания муниципальных услуг в соответствии с Регламентом, утвержденным настоящим постановлением, возложить на ведущего специалиста по электронному документообороту администрации МО «Краснознаменский муниципальный район» Бондаренко А.С.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации.
4. Постановление главы администрации МО «Краснознаменский муниципальный район» №41 от 06.02.2013 года «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан», признать утратившим силу.
5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации МО
«Краснознаменский муниципальный район»

В.П. Сытнюк

Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. ВВЕДЕНИЕ

1. Регламент исполнения функции (далее – Регламент) администрации муниципального образования «Краснознаменский муниципальный район» по рассмотрению обращений граждан (юридических лиц) (далее – граждан) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

В рамках настоящего Регламента Администрация исполняет функцию по рассмотрению обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой администрации муниципального образования (далее – Глава администрации), должностными лицами администрации муниципального образования (далее – Должностное лицо), муниципальными служащими и иными работниками Администрации (далее - Сотрудники).

Глава 2. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, НЕПОСРЕДСТВЕННО РЕГУЛИРУЮЩИХ ИСПОЛНЕНИЕ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3. Исполнение Администрацией функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 3) Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 "Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";
- 4) Уставом (Основным Законом) Калининградской области;
- 5) Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

4. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - Обращения) по вопросам, отнесенным в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами к ведению исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления.

5. Рассмотрение Обращений включает рассмотрение письменных и устных Обращений, которые поступили в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Глава 3. РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6. Результаты рассмотрения обращений граждан:

- 1) решение вопросов, поставленных в Обращении;
- 2) разъяснение вопросов, поставленных в Обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- 3) направление (переадресация) Обращения в организации, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в Обращении;
- 4) оставление Обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- 5) отказ в решении вопросов, поставленных в Обращении, в соответствии с действующим законодательством.

7. По результатам рассмотрения обращения гражданин получает ответ на Обращение в устной (с согласия гражданина) либо письменной форме.

Раздел II. ТРЕБОВАНИЯ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Глава 1. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

8. Информирование граждан о рассмотрении обращения осуществляется Сотрудниками:

- 1) при непосредственном обращении гражданина в Администрацию;
- 2) с использованием средств почтовой, телефонной связи, информационных систем общего пользования.

9. Информирование о результатах рассмотрения обращения осуществляется в ходе личного приема либо с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно в рабочие дни с 9 до 13 часов и с 14 до 18 часов, в предпраздничные дни - с 9 до 13 часов и с 14 до 17 часов.

10. При ответах на устные (по телефону или лично) Обращения Сотрудники подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и

сроках рассмотрения Обращения, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию.

11. Информация о контактных телефонах и адресах электронной почты Администрации, о требованиях к письменным Обращениям и Обращениям, направляемым по электронной почте, размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

12. Консультации (справки) по рассмотрению Обращения предоставляются Сотрудниками.

13. Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного Обращения;

2) порядка приема граждан по личным вопросам;

3) порядка и сроков рассмотрения Обращений;

4) порядка обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения Обращения.

14. Консультации предоставляются при личном обращении гражданина, а также при обращениях по телефону, через средства массовой информации, информационные системы общего пользования (Интернет, электронную почту).

Глава 2. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

15. Все Обращения, поступающие в Администрацию, подлежат обязательной регистрации в течение 2 рабочих дней с момента поступления.

Рассмотрение Администрацией Обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации Обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в Обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления и/или организаций (далее - Органы и организации), срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения Обращения гражданин уведомляется письменно.

16. Глава администрации муниципального образования вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения Обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

17. Письменное Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Глава 3. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ИЛИ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ

18. В случае, если в письменном Обращении не указаны фамилия гражданина, направившего Обращение, и почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ, ответ на Обращение не дается.

Указанное Обращение регистрируется в установленном порядке. В зависимости от его содержания Должностным лицом принимается решение о не направлении Обращения для дальнейшего рассмотрения и его списании "В дело" либо о направлении Обращения в Органы и организации, согласно их сфере деятельности, для ознакомления.

Если в таком Обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, его направившему, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

20. Должностное лицо при получении письменного Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему Обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

21. В случае, если текст письменного Обращения не поддается прочтению, ответ на Обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Органы и организации в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

22. В случае, если в письменном Обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Обязательным условием для прекращения переписки является то, что указанное Обращение и ранее полученные от гражданина Обращения неоднократно направлялись в Администрацию или одному и тому же Должностному лицу.

В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином Должностным лицом принимается решение о не направлении Обращения для дальнейшего рассмотрения.

Обращение подлежит списанию "В дело", а гражданин, направивший Обращение, уведомляется о принятом решении.

23. 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.

24. В случае, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его Обращения, оно подлежит списанию "В дело".

25. В том случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в Обращении вопросов ранее не был дан, устранены, гражданин имеет право вновь обратиться в Администрацию или к Должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в Обращении вопросов.

Глава 4. ТРЕБОВАНИЯ К МЕСТАМ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАЦИИ

26. Рабочие места Сотрудников Администрации оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать рассмотрение Обращений граждан,

Сотрудникам обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения ими функции по рассмотрению Обращений граждан.

Раздел III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ДЕЙСТВИЯ (ПРОЦЕДУРЫ) ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Глава 1. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)

27. Рассмотрение Обращений граждан включает следующие административные действия (процедуры):

- 1) прием и первичная обработка письменных Обращений;
- 2) регистрация Обращений;
- 3) направление Обращений на рассмотрение Сотрудникам;
- 4) рассмотрение Обращений;
- 5) постановка Обращений на контроль;
- 6) продление срока рассмотрения Обращений;
- 7) оформление ответов на Обращения;
- 8) личный прием граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения Обращения;
- 10) контроль за рассмотрением Обращений.

Глава 2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

28. Основанием для начала исполнения Администрацией функции по рассмотрению Обращений является личное либо письменное обращение гражданина в Администрацию, к Должностному лицу или поступление Обращения с сопроводительным письмом из других органов власти, организаций для рассмотрения по поручению.

29. Граждане направляют письменные Обращения в Администрацию или Должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов.

30. Письменные Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

31. Обращения на имя главы администрации муниципального образования, поступившие непосредственно от граждан или присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают на рассмотрение Сотрудникам согласно резолюции.

32. Письменные Обращения непосредственно от граждан принимаются в том случае, если в них указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого Обращения проставляется штамп установленного образца и сообщается телефон для справок.

33. Для приема интернет-обращений может применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с Обращениями и для направления письменного ответа, а также информирующее гражданина о невозможности принять его Обращение в случае не заполнения указанных реквизитов.

34. Для информирования граждан о порядке заполнения реквизитов об отправителе в электронном Обращении может также применяться информационное уведомление, размещаемое на официальном сайте Администрации.

35. Сотрудник Администрации, ответственный за прием документов:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и возвращает нескрытыми в структурное подразделение Администрации по работе с обращениями граждан (далее – структурное подразделение) либо на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

3) прикладывает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы).

36. Сотрудник, ответственный за делопроизводство, получив Обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, либо имеющее неровности по бокам, либо заклеенное липкой лентой, либо обладающее странным запахом или цветом, либо в нем прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и действует в соответствии с его указаниями.

37. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке Обращения является передача поступившего Обращения на регистрацию Сотруднику, ответственному за регистрацию Обращений граждан.

Глава 3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

38. Первичная обработка и регистрация Обращения осуществляется в срок не более 3 рабочих дней со дня регистрации.

39. Регистрация Обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного Обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

40. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективным является также Обращение, поступившее от имени коллектива организации, принятое на собрании (сходе), конференции, митинге путем голосования или путем сбора подписей.

Такое Обращение, оформленное в письменном виде и подписанное организаторами, подлежит рассмотрению в том же порядке и в те же сроки (до 30 дней), что и индивидуальное Обращение.

41. Приложенные к Обращению подлинные документы по требованию заявителя отделяются от него и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Деньги, поступившие вместе с письменным Обращением, возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае, если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа.

42. Сотрудник, составляющий аннотацию Обращения:

1) прочитывает Обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в нем вопросы;

2) проверяет Обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается Обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого Обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными Обращения, поступившие от одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

Глава 4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУ

43. На стадии предварительной обработки Обращений, поступивших в адрес Администрации, отбираются Обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу заданных вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в том числе:

1) обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

2) обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;

3) обращения граждан, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

4) обращения, в которых обжалуются судебные решения.

44. По Обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовятся проекты письменных разъяснений гражданам с обоснованием отказа в рассмотрении их Обращений по существу поставленных в них вопросов, которые вместе с самими Обращениями направляются на подпись. После подписания они отправляются заявителю.

45. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются на:

1) подлежащие передаче на рассмотрение Должностным лицам, Сотрудникам;

2) подлежащие направлению (переадресации) в органы и организации, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

46. Сотрудник, ответственный за регистрацию Обращений, подготавливает проект резолюции и направляет Обращение на рассмотрение.

47. Обращения направляются Должностным лицам в соответствии с распределением обязанностей между Сотрудниками Администрации.

48. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие Органы и организации или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в нем вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

49. В случае, если возникают затруднения в определении структурного подразделения, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в Обращении вопросов, сотрудник, ответственный за регистрацию Обращений, вправе обратиться за консультацией к соответствующему Должностному лицу.

50. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляются на рассмотрение как обычные Обращения.

51. В случае, если решение поставленных в Обращении вопросов относится к компетенции нескольких Должностных лиц, Органов и организаций, копии Обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются каждому из руководителей указанных Органов и организаций, каждому должностному лицу для рассмотрения вопросов в части, их касающейся.

52. Обращения, в которых не указаны фамилии и почтовые адреса авторов, направляются Должностным лицам согласно их сфере деятельности для ознакомления.

53. При направлении Обращения на рассмотрение в другие Органы и организации или иным должностным лицам могут в случае необходимости запрашиваться документы и материалы о результатах его рассмотрения.

54. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию либо должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо гражданину подписывается Должностным лицом, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, либо уполномоченным им лицом и направляется гражданину.

55. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению Обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке Обращений Должностным лицам, направление Обращений для рассмотрения в другие Органы и организации либо иным Должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов.

Глава 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ

56. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению Обращения является поступление Обращения вместе с приложениями Должностному лицу.

57. Обращение, поступившее Должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

58. Обращение рассматривается в срок не более 30 дней со дня регистрации в приемной Должностного лица, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

59. Обращение может быть рассмотрено непосредственно в Администрации (в том числе с выездом на место) либо направлено на рассмотрение в другой Орган или организацию в соответствии с их компетенцией.

60. Сотрудник, ответственный за организацию рассмотрения Обращений Должностным лицом (далее - Помощник):

1) рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Должностного лица вопросов, содержащихся в поступившем Обращении;

2) определяет наличие оснований для переадресации Обращения;

3) готовит по результатам предварительного рассмотрения Обращения предложения о поручениях по его рассмотрению.

61. Все поступившие Обращения подразделяются на следующие группы:

1) содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Должностного лица;

2) содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Должностного лица;

3) содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких Органов и организаций или должностных лиц;

4) повторные Обращения;

5) многократные Обращения (два и более раз);

6) Обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

7) Обращения, в которых не указаны фамилии и почтовые адреса авторов и подлежащие направлению руководителям структурных подразделений органа исполнительной власти области для ознакомления.

62. По каждому Обращению Помощник готовит проект резолюции Должностного лица по рассмотрению Обращения, в том числе предложение о постановке Обращения на контроль, поручение о рассмотрении Обращения с выездом на место либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссией).

63. Повторное Обращение в обязательном порядке ставится Должностным лицом на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

64. Если в Обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в государственный орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, незамедлительно.

65. По многократным Обращениям Помощник на основании истории обращений гражданина рассматривает вопрос о безосновательности очередного Обращения и готовит предложение Должностному лицу (проект письма) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

1) в Обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Должностным лицом многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями;

2) в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

66. Если Обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Должностного лица, Помощник, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, готовит:

1) сопроводительное письмо о направлении Обращения в другие Органы и организации, Должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в Обращении;

2) уведомление гражданину о переадресации его Обращения в другой Орган или организацию либо иному должностному лицу.

67. Максимальный срок предварительной подготовки Обращения на рассмотрение Должностному лицу - 2 рабочих дня с момента поступления обращения в приемную Должностного лица.

68. Должностное лицо по результатам ознакомления с текстом Обращения, прилагаемыми к нему документами и подготовленными проектами резолюций принимает решения:

1) относятся ли к закрепленной за ним сфере деятельности поставленные в Обращении вопросы;

2) к компетенции одного или нескольких органов либо должностных лиц относится решение поставленных в Обращении проблем;

3) о соответствии подготовленных проектов резолюций и поручений поставленным в Обращении вопросам (при необходимости дополняет и корректирует их);

4) о целесообразности постановки Обращения и отданных по его рассмотрению поручений на контроль;

5) о назначении Сотрудника (Сотрудников), ответственного за рассмотрение обращения (далее - Исполнитель), характере и сроках его действий;

6) о необходимости рассмотрения Обращения с выездом на место;

7) об окончательном сроке рассмотрения Обращения;

8) о переадресации Обращения для рассмотрения по существу поставленных вопросов в другой Орган или организацию либо иному должностному лицу.

69. Если решение поставленных в Обращении вопросов относится к компетенции нескольких Органов и организаций или должностных лиц, Должностное лицо указывает в своей резолюции Органы и организации, должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии Обращения.

70. Если ответ по существу поставленного в Обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению Должностного лица гражданин уведомляется о невозможности получения ответа по существу поставленного в Обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

71. По результатам рассмотрения Обращения Должностным лицом:

1) готовятся сопроводительные письма Исполнителям и уведомление заявителю о переадресации Обращения согласно полномочиям Органов и организаций;

2) копии Обращения направляются в указанные в резолюции Органы и организации либо должностным лицам вместе с сопроводительными письмами;

3) по Обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительных письмах указываются сроки, в течение которых необходимо представить информацию о результатах их рассмотрения, но не более 20 дней, а также вопросы, поставленные в Обращениях, на которые необходимо подготовить ответы в пределах компетенции государственного органа, органа местного самоуправления, организации или Должностного лица.

72. Копии Обращения и прилагаемых к нему документов в срок не позднее 7 дней со дня регистрации Обращения направляются Исполнителям для рассмотрения по компетенции.

73. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения Обращения обязаны представить ответственному Исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

74. На Обращение, не являющееся заявлением или жалобой, не содержащее конкретных предложений или просьб (в том числе поздравление, соболезнование, письмо, присланное для сведения, и т.д.), ответ может не направляться.

75. Ответ на Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в Обращении.

76. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению Обращения в Администрации является:

1) решение поставленных в Обращении вопросов;

2) направление в другие Органы и организации или иным должностным лицам поручений о рассмотрении Обращения, принятии мер по решению поставленных в нем вопросов и об ответе гражданину в письменной или устной (с согласия гражданина) форме.

Глава 6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

77. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению Обращения является поступление Обращения (с резолюцией Должностного лица и прилагаемыми документами) Исполнителю.

78. При рассмотрении Обращения, отнесенного к категории "предложение", Исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в Обращении:

- 1) по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- 2) по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;
- 3) по развитию общественных отношений;
- 4) по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

79. В отношении каждого предложения Исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия, учитывая следующие обстоятельства:

- 1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- 2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- 3) наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации;
- 4) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- 5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

80. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится 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.

81. При рассмотрении Обращения, отнесенного к категории "заявление", Исполнитель:

- 1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- 2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Органов и организаций, должностных лиц.

82. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

83. Исполнитель проверяет, соответствует ли оспариваемое действие (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов Российской Федерации, так и положениям нормативных правовых актов Калининградской области.

Для этого Исполнитель получает пояснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

84. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В этом случае в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Органов и организаций, должностных лиц, сообщаются сроки их реализации.

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

86. При рассмотрении Обращения, отнесенного к категории "жалоба", Исполнитель обязан 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 Исполнитель:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

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

3) 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 определяет лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

4) организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

87. 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), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

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

89. В процессе рассмотрения обращения по существу Исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления, других организациях;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

90. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в Обращении, в иных Органах и организациях Исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

- 1) данные об Обращении, по которому запрашивается информация;
- 2) вопрос Обращения, для разрешения которого необходима информация;
- 3) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- 4) срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

91. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об Обращении и запрашиваемая информация по вопросам Обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

92. В исключительных случаях, при наличии оснований для продления срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

93. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего Обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в Обращении, определения мотивации Исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за 5 дней до назначенной даты проведения беседы.

94. В случае отказа гражданина (неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на Обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение Обращения. При этом в ответе на Обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в Обращении.

95. При установлении Исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, Исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения Исполнителем.

96. В ответе на Обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в Обращении вопросы.

97. При рассмотрении Обращения Исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий Исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в Обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через Должностное лицо либо уполномоченное им лицо.

98. В случае необходимости исследования при рассмотрении Обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения Обращения, Исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

99. В случае, если рассмотрение Обращения поручено нескольким Исполнителям, ответственный Исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на Обращение. Ответственный Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по Обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный Исполнитель формирует окончательный ответ по Обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

100. Подготовленный по результатам рассмотрения Обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

1) содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в Обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) если просьба, изложенная в Обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в ответе должно быть указано: кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер Обращения, присвоенный органом исполнительной власти области, фамилия, имя, отчество и номер телефона Исполнителя.

101. Если Обращение, направленное Исполнителю на рассмотрение в соответствии с его компетенцией, ставится Должностным лицом на контроль, Исполнитель обязан представить в установленные сроки информацию о результатах рассмотрения Обращения либо копию ответа, направленного заявителю.

Глава 7. ПОСТАНОВКА ОБРАЩЕНИЙ НА КОНТРОЛЬ

102. Сотрудник, контролирующий рассмотрение Обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяет списки Обращений,

подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание об исполнении поручений Должностного лица.

103. Постановка Обращения на контроль производится в целях обеспечения своевременного, всестороннего и объективного рассмотрения вопросов, поставленных в Обращениях, направления ответов заявителям, а также устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для подготовки аналитических записок и информации, определения эффективности принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений.

104. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении Обращений.

Глава 8. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТАВЛЕННЫМИ НА КОНТРОЛЬ

105. Решение о постановке Обращения на контроль принимается Должностным лицом. На Обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется штамп "Контроль" или "Особый контроль".

106. В случае, если в ответе на Обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое Обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

107. Контроль соблюдения сроков рассмотрения Обращений осуществляет Сотрудник, ответственный за делопроизводство, в должностном регламенте которого должны быть предусмотрены обязанности по осуществлению контроля рассмотрения Обращений.

108. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в Обращении.

109. Основанием для начала административной процедуры постановки Обращения на контроль является поступление на рассмотрение Должностному лицу информации от Исполнителя о результатах рассмотрения Обращения или подготовленного Исполнителем проекта ответа на Обращение.

110. Должностное лицо:

1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении Обращения либо проект ответа гражданину;

2) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных Исполнителем в случае удовлетворения Обращения;

3) определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае выявления в ходе рассмотрения Обращения фактов нарушения

предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

4) при необходимости ставит рассмотрение Обращения на дополнительный контроль.

111. Основаниями для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

1) оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

2) противоречие выводов, изложенных Исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

3) отсутствие полной информации по поставленным в Обращении вопросам;

4) необходимость дополнительного рассмотрения Обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе его рассмотрения;

5) иные основания в соответствии с компетенцией Должностного лица.

112. В случае возврата проекта ответа Исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

1) устранить выявленные нарушения;

2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение Обращения по существу.

113. Решение об окончании рассмотрения Обращения, поставленного на контроль, принимает Должностное лицо.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае Обращение снимается с контроля.

114. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке Обращения на контроль является своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение поставленных в Обращении вопросов о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, имеющих общесоциальное значение, направление ответа заявителю и информации в вышестоящий орган об исполнении поручения по рассмотрению Обращения.

Глава 9. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

115. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в Обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения Обращения, в другие Органы и организации или должностному лицу срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

116. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения Обращения Исполнитель готовит служебную записку с обоснованием такой необходимости и представляет ее Должностному лицу, по поручению которого рассматривается Обращение.

117. На основании служебной записки соответствующим Должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения Обращения и

направлении уведомления об этом гражданину. Если контроль рассмотрения Обращения установлен федеральным органом государственной власти, Исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения Обращения.

118. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения Обращения является принятое решение о продлении срока рассмотрения конкретного Обращения и направление уведомления гражданину о принятом решении.

Глава 10. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

119. Ответ на Обращение подписывается главой администрации муниципального образования, либо по его поручению - Должностным лицом в соответствии с его должностными обязанностями.

120. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться разъяснения по всем поставленным в Обращении вопросам. При подтверждении сведений, изложенных в Обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по результатам его рассмотрения.

121. Подлинники документов, приложенные к Обращению, подлежат списанию "В дело", если в Обращении не содержится просьба об их возврате.

122. Решение о списании Обращения "В дело" принимает Должностное лицо, контроль правильности списания Обращения осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство.

123. Ответы гражданам оформляются на бланке Администрации. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, инициалы Исполнителя, рассматривавшего Обращение по существу поставленного вопроса и готовившего ответ, номер его служебного телефона.

124. Подлинники Обращений в возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

125. Если на Обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

126. При необходимости Исполнитель готовит справку о результатах рассмотрения Обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении Обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

127. Ответы на поручения о рассмотрении Обращения, поступившие из других Органов и организаций, регистрируются в установленном порядке, затем направляются должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении Обращения.

128. Оформление дел по Обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

129. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на Обращение является оформление ответа путем

изложения разъяснений всех поставленных в Обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указание сроков окончательного решения вопросов.

Глава 11. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

130. С момента регистрации Обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе его рассмотрения, ознакомление 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.

131. Решение о возможности ознакомления гражданина с документами и материалами, поступившими по запросу Должностного лица из других Органов и организаций, от должностных лиц в порядке, предусмотренном пунктом 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", принимает указанное Должностное лицо.

132. Справочную работу по рассмотрению Обращений ведут Сотрудники.

Справки могут предоставляться в ходе личного приема или по телефону по следующим вопросам:

1) о получении Обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение в уполномоченный орган, а также о должностных лицах или Исполнителях, которым поручено рассмотрение Обращения;

2) о переадресации Обращения в другие Органы и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов;

3) о невозможности направления Обращения на рассмотрение с указанием оснований для этого;

4) о продлении сроков рассмотрения Обращения с указанием оснований для этого.

133. При поступлении по телефону запроса от гражданина о ходе рассмотрения Обращения Сотрудник называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы Сотрудник, принявший телефонный звонок, должен переадресовать (перевести) абонента на другого Сотрудника (Исполнителя) или же сообщить обратившемуся гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

134. Во время разговора Сотрудник, предоставляющий справочную информацию, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

135. Должностные лица и Сотрудники, осуществляющие прием или консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

136. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения Обращения при обращении гражданина лично или по телефону является информирование гражданина по существу заданных им вопросов в устной форме.

Глава 12. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

137. Личный прием граждан проводится главой администрации муниципального образования (далее – Глава администрации).

138. Обращения иностранных граждан о личном приеме рассматриваются в том же порядке, что и аналогичные обращения граждан Российской Федерации.

139. Организация и проведение личного приема граждан Главой администрации возлагается на помощника главы или уполномоченных им лиц.

140. Глава администрации ведет личный прием граждан в установленные дни в соответствии с графиком личного приема на текущий месяц.

141. В графике личного приема граждан должны быть указаны дата, время и место проведения личного приема Главой администрации, номер телефона для осуществления предварительной записи на личный прием.

142. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет, публикуется в средствах массовой информации в третьей декаде каждого месяца.

143. Запись граждан на личный прием к Главе администрации осуществляется с момента размещения графика приема граждан на официальном сайте Администрации в сети Интернет, за исключением выходных и праздничных дней, и завершается за 3 дня до проведения личного приема.

В рабочие дни запись производится с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, в предпраздничные дни - с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов по адресам и телефонам, указанным в графике личного приема граждан.

144. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее Обращение. Необходимость повторного личного приема определяется соответствующим Должностным

лицом, осуществлявшим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее Обращение.

145. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

146. На личном приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его Обращения, если ранее ему в данном органе был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

Глава 13. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ ГРАЖДАН НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

147. Основанием для записи гражданина на личный прием к Главе администрации является устное или письменное Обращение гражданина о записи на личный прием.

148. Предварительная запись на личный прием осуществляется помощником главы администрации или уполномоченным им лицом (далее - Ответственные сотрудники).

149. Предварительная запись на личный прием осуществляется Ответственным сотрудником в журнале записи на личный прием, в который должны быть внесены следующие сведения: порядковый номер поступившего Обращения, дата, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его адрес, контактный телефон, содержание вопроса и иная информация по просьбе гражданина.

150. Запись граждан на прием осуществляется по телефону в форме устного личного Обращения или в форме письменного заявления. Ответственный сотрудник, осуществляя запись на личный прием, вправе уточнить мотивы Обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

151. При поступлении устного Обращения по наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, Ответственный сотрудник вправе рекомендовать обратившемуся гражданину представить письменное заявление с изложением сути вопроса, с целью его предварительного изучения в ходе подготовки к проведению личного приема.

152. Ответственный сотрудник не вправе отказать гражданину в записи на личный прием к Главе администрации. В случае, если заявленный гражданином вопрос не относится к компетенции Главы администрации, Ответственный сотрудник вправе рекомендовать гражданину (по согласованию с ним) обратиться к иному Должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса.

Глава 14. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ОТВЕТСТВЕННЫМ СОТРУДНИКОМ

153. В ходе подготовки к личному приему граждан Ответственный сотрудник осуществляет сбор информации по заявленным гражданами вопросам (в случае, если известна суть Обращения) с целью всестороннего их изучения.

154. На основе анализа поступившей информации Ответственный сотрудник осуществляет формирование учетных дел обратившихся граждан и списка граждан для проведения личного приема.

Список граждан на личный прием формируется Ответственным сотрудником и включает в себя необходимую информацию о гражданине: ФИО, почтовый адрес, контактный телефон, краткое содержание вопроса, а также информацию о приглашенных для участия в личном приеме Должностных лицах, руководителях иных Органов и организаций, в компетенции которых находятся изложенные в Обращении вопросы (далее - Приглашенные должностные лица). Каждому гражданину определяется время приема.

155. Приглашение граждан на личный прием осуществляется Ответственным сотрудником не позднее одного дня до назначенной даты приема по телефону или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина).

Глава 15. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ АДМИНИСТРАЦИИ, ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦОМ

156. Ответственный сотрудник, обеспечивающий организацию личного приема граждан Главой администрации, Должностным лицом перед началом приема проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, проставляет отметку о прибытии гражданина и Приглашенного должностного лица в списке.

157. На каждого гражданина заполняется контрольно-регистрационная карточка, в которую заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, место работы гражданина, краткое содержание Обращения.

158. Граждане ожидают личного приема в помещении, оборудованном столами и стульями, и обеспечиваются писчей бумагой, ручками, питьевой водой, стаканами. При необходимости с гражданами, ожидающими приема по личным вопросам, могут проводиться предварительные беседы.

159. Прибывшие на прием граждане приглашаются в кабинет в порядке, установленном в списке очередности, вместе с Приглашенными должностными лицами.

160. Глава администрации, Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное Обращение гражданина, при необходимости пояснения Приглашенных должностных лиц, к компетенции которых относится рассматриваемый вопрос, и дает соответствующее поручение, которое фиксируется в контрольно-регистрационной карточке.

161. 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 производится запись в контрольно-регистрационной карточке.

162. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Глава администрации, Должностное лицо дает соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в Обращении вопросов.

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

164. Результаты личного приема граждан отражаются в контрольно-регистрационной карточке.

Глава 19. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

165. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 "Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу или должностному лицу.