

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЗАХАРОВСКОЕ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Захаровское Одинцовского муниципального района Московской области (далее – Регламент) в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Захаровское (далее - Администрация) и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Главы сельского поселения Захаровское и руководителя администрации сельского поселения Захаровское в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области, Уставом сельского поселения Захаровское.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится Главой сельского поселения Захаровское, руководителем администрации сельского поселения Захаровское и его заместителями.

Централизованное делопроизводство по обращениям граждан осуществляет сектор правовой работы и организационного обеспечения Администрации сельского поселения Захаровское.

1.4. Начальник сектора правовой работы и организационного обеспечения регулярно готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее руководителю администрации сельского поселения Захаровское и в администрацию Одинцовского муниципального района.

1.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется начальник сектора правовой работы и организационного обеспечения.

1.6. Все сотрудники Администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность, находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан начальнику сектора правовой работы и организационного обеспечения администрации, ответственному за делопроизводство в Администрации.

2. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме или в форме электронного документа

2.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в сектор правовой работы и организационного обеспечения администрации.

2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

2.3. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, сотрудником сектора правовой работы и организационного обеспечения, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес Администрации – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом сектора правовой работы и организационного обеспечения. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка – бланк установленной формы согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту, с указанием даты приема обращения, регистрационного номера, количества принятых листов и телефона для справок.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений граждан не делается.

2.5. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, не содержащее фамилии гражданина и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, личной подписи признается анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Обращения, поступившие на имя Главы сельского поселения Захаровское, руководителя администрации сельского поселения Захаровское и его заместителей с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т. д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

2.8. Обращения и ответы о результатах рассмотрений обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и учитываются в секторе правовой работы и организационного обеспечения в соответствии с настоящим Регламентом и Инструкцией по делопроизводству в Администрации сельского поселения Захаровское.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в секторе правовой работы и организационного обеспечения.

3.2. На поступившие в Администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы обращения) проставляется регистрационный штамп «Дата и номер». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение. Обращения граждан регистрируются в «Журнале учета заявлений, жалоб и предложений граждан» установленного образца.

3.3. При регистрации обращений граждан: обращению присваивается регистрационный номер; указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило (из аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, аппарата Правительства Московской области, Администрации Одинцовского района и т. д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль. Срок»;

обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

в случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение Главы сельского поселения Захаровское или руководителя администрации принимается сектором правовой работы и организационного обеспечения, исходя из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

4.2. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Московской областной Думы, обращения депутатов Совета депутатов Одинцовского муниципального района и Совета депутатов сельского поселения Захаровское, направляются Главе сельского поселения Захаровское.

4.3. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение списывается в дело или в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

4.4. Обращения, присланные не по принадлежности из других государственных органов, возвращаются в направившую организацию.

4.5. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в вышестоящие организации подписываются Главой сельского поселения Захаровское или руководителем администрации.

4.6. В подведомственные учреждения и сотрудникам Администрации зарегистрированные обращения граждан передаются под расписку.

5. Рассмотрение обращений граждан в Администрации сельского поселения Захаровское

5.1. Поступившие обращения в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в секторе правовой работы и организационного обеспечения, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки – в срок до пятнадцати дней.

5.2. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место, если иной срок не указан в поручении.

5.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.4. На поступившем обращении ставится виза Главы или руководителя администрации, которая должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись главы или руководителя.

5.5. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается организациям и их должностным лицам, сектор правовой работы и организационного обеспечения уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

5.6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

5.8. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. В необходимых случаях сектор правовой работы и организационного обеспечения направляет такие обращения в правоохранительные органы.

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

5.10. Обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по принадлежности.

5.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. Обращения без подписи, в которых содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются для проверки в правоохранительные органы.

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

5.14. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, Глава сельского поселения Захаровское или руководитель администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем сектор правовой работы и организационного обеспечения уведомляет заявителя.

5.15. В случае, если обращение лица (группы лиц) по вопросам, находящимся в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение такого обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

5.16. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, Глава сельского поселения Захаровское или руководитель администрации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.17. 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.

5.18. Рассмотрение обращения прекращается в случае, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

5.19. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию сельского поселения Захаровское.

6. Продление срока рассмотрения обращений граждан

6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

6.2. Продление сроков производится Главой сельского поселения Захаровское или руководителем администрации, отдавшего поручение на исполнение обращения, по служебной записке ответственного исполнителя.

6.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

6.4. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю и в сектор правовой работы и организационного обеспечения.

7. Требования к оформлению ответа

7.1. Ответы на обращения граждан подписывает Глава сельского поселения Захаровское, руководитель администрации или его заместители. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава сельского поселения Захаровское, руководитель администрации или его заместители.

Ответы на поручения Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы, поручения Главы Одинцовского муниципального района о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Захаровское или руководитель администрации.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

7.4. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, распоряжение, постановление). В случае, если экземпляр правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется. Правовой акт выдается заявителю под роспись.

7.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов сельского поселения Захаровское.

7.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом государственный орган или орган местного самоуправления вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

7.7. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с «Инструкцией по делопроизводству в Администрации сельского поселения Захаровское Одинцовского муниципального района Московской области».

7.8. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

7.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

7.11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в сектор правовой работы и организационного обеспечения, где проверяется правильность оформления ответа.

Отправление ответов без регистрации в секторе правовой работы и организационного обеспечения не допускается.

7.12. Начальник сектора правовой работы и организационного обеспечения вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и предложить переоформить ответ.

7.13. В правом нижнем углу на копии ответа (или на свободном от текста месте) специалист сектора правовой работы и организационного обеспечения делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения обращения (удовлетворено, разъяснено, отказано), проставляет дату, заверяет личной подписью.

7.14. В «Журнале учета заявлений, жалоб и предложений граждан» в соответствующие графы записываются результаты рассмотрения заявления или жалобы и № дела, в которое подшивается обращение и копия ответа.

Контроль за правильностью списания обращения в дело осуществляет начальник сектора правовой работы и организационного обеспечения.

7.15. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями «Инструкции по делопроизводству в Администрации сельского поселения Захаровское Одинцовского муниципального района Московской области».

9. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляет Глава сельского поселения Захаровское, руководитель администрации и его заместители по утвержденному графику.

Глава сельского поселения Захаровское осуществляет личный прием граждан каждый второй вторник месяца с 14.00 до 18.00 по предварительной записи. Запись на прием к Главе сельского поселения Захаровское осуществляет специалист сектора правовой работы и организационного обеспечения.

Руководитель администрации и его заместители осуществляют личный прием граждан два дня в неделю: понедельник с 9.00 до 18.00 и четверг с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

8.2. Учет личного приема граждан ведется специалистом сектора правовой работы и организационного обеспечения в «Журнале личного приема» установленного образца.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

8.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

8.7. В ходе приема Глава сельского поселения Захаровское или руководитель администрации уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

8.8. По просьбе заявителя, оставившего свои документы Главе сельского поселения Захаровское или руководителю администрации, ему выдается расписка – бланк установленной формы согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту, с указанием даты приема обращения, номера регистрации, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

8.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, снимаются с контроля, о чем делается отметка в «Журнале личного приема».

8.10. Материалы с личного приема Главы сельского поселения Захаровское и руководителя администрации хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. Все поступившие обращения граждан ставятся на контроль в секторе правовой работы и организационного обеспечения.

9.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области, Главы Одинцовского муниципального района о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

9.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист сектора правовой работы и организационного обеспечения.

10. Обжалование решения, принятого по обращению

10.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

11. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

11.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

Бланк Расписки

**Администрация
сельского поселения Захаровское**

Принято от гражданина _____

заявление на _____ листах, вх. № _____

от _____ 201 _____ года.

Приложение: _____

Подпись специалиста _____
(Ф.И.О.)

Тел. для справок: 694-37 74
598-25 21