

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ  
ИВАНКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ФУРМАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.11.2019

№ 72

д. Иваново

**Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Иванковского сельского поселения**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления и повышения качества их рассмотрения в администрации Иванковского сельского поселения, администрация Иванковского сельского поселения

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Иванковского сельского поселения (далее по тексту - Регламент - прилагается).

2. Постановление администрации Иванковского сельского поселения от 22.12.2010 № 109 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Иванковского сельского поселения Фурмановского муниципального района» отменить.

3. Разместить Регламент на официальном сайте Иванковского сельского поселения в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

**Врип главы  
Иванковского сельского поселения**

**Д.А. Щудров**

**Регламент  
рассмотрения обращений граждан в администрации  
Фурмановского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Иванковского сельского поселения разработан в целях реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления и повышения качества их рассмотрения в администрации Иванковского сельского поселения, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Иванковского сельского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Иванковского сельского поселения 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";

Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области";

Уставом Иванковского сельского поселения.

1.3. В администрации Иванковского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации Иванковского сельского поселения и отнесенным к компетенции Главы Иванковского сельского поселения и администрации Иванковского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными и областными законами, Уставом Фурмановского муниципального района, муниципальными нормативными правовыми актами Фурмановского муниципального района.

1.4. Рассмотрение обращений граждан производится Главой Иванковского сельского поселения и сотрудниками администрации Иванковского сельского поселения.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации Иванковского сельского поселения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.2. При ответах на телефонные звонки сотрудники администрации Иванковского сельского поселения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с

информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.3. Сведения о местонахождении администрации Иванковского сельского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению гражданина и обращению, направляемому по электронной почте, размещены:

- на официальном сайте Иванковского сельского поселения <https://adm-ivankovo.ru/>;
- на информационном стенде в здании администрации Иванковского сельского поселения.

2.1.4. Юридический адрес администрации Иванковского сельского поселения: 155521, Ивановская область, Фурмановский район, д. Иванково, д. 5.

2.1.5. Место нахождения администрации Иванковского сельского поселения и ее почтовый адрес: 155521, Ивановская область, Фурмановский район, д. Иванково, д. 5.

2.1.6. Электронный адрес администрации Иванковского сельского поселения: adm\_ivankovo@mail.ru.

2.1.7. График работы администрации Иванковского сельского поселения:

- начало работы: 8-05; пн - пт;
- окончание работы: 17-00; пн - чт;
- перерыв на обед: с 12-00 до 13-00;
- суббота, воскресенье - выходные дни.

2.1.8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте Иванковского сельского поселения;
- на информационном стенде в здании администрации Иванковского сельского поселения.

2.2. Срок рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Иванковского сельского поселения, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2.2.2. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения обращения считается последний перед выходным или праздничным днем рабочий день.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, требующегося для разрешения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, Глава Иванковского сельского поселения (далее - Глава), сотрудники администрации Иванковского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения гражданина не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Обращения граждан по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

2.2.5. Глава при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Иванковского сельского поселения, может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, если того требуют интересы дела.

2.3. Результат исполнения рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Результатами исполнения рассмотрения обращений граждан являются:

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;
- письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы;
- уведомление о переадресовании письменного обращения в государственный орган,

орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- нормативно - правовой акт администрации Иванковского сельского поселения;
- отказ в рассмотрении обращения.

#### 2.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.4.1. В случае если в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.4.3. Администрация Иванковского сельского поселения (далее - Администрация) или должностное лицо Администрации 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 обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. В необходимых случаях такие обращения направляются в правоохранительные органы.

2.4.4. 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.

2.4.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

2.4.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.4.7. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу Администрации письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.6.9. настоящего Регламента на официальном сайте Иванковского сельского поселения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Иванковского сельского поселения, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.4.8. 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.

2.4.9. Обращения без подписи, не содержащие конкретных вопросов, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело по работе с документами. Обращения, бессмысленные по содержанию, списываются в дело по работе с документами. Обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

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

### **3. Последовательность действий при рассмотрении обращений граждан**

#### **3.1. Требования к письменному обращению гражданина**

3.1.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование органа местного самоуправления Иванковского сельского поселения либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

3.1.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.1.3. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. Обращение гражданина должно содержать наименование органа местного самоуправления Иванковского сельского поселения либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, фамилию, имя, отчество (последнее

- при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.1.4. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, содержащее аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов и иные ссылки, рассматриваются при наличии в тексте самого обращения гражданина с указанием сути заявления, предложения, жалобы без перехода к информации по ссылке. При необходимости и с целью объективного и всестороннего рассмотрения обращения ответственный исполнитель имеет право запросить у заявителя дополнительную информацию, имеющую непосредственное отношение к его обращению.

3.2. Описание последовательности действий при рассмотрении письменного обращения

3.2.1. Рассмотрение письменного обращения включает в себя:

- прием и первичную обработку письменного обращения;
- регистрацию, постановку обращения на контроль;
- направление обращения на рассмотрение в соответствии с резолюцией Главы или лица, временно исполняющего обязанности Главы;
- рассмотрение обращения;
- оформление ответа на обращение.

3.2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.2.1. Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Администрацию.

3.2.2.2. Письменное обращение может быть направлено одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- с официального сайта Иванковского сельского поселения;
- нарочным;
- лично.

3.2.2.3. Сотрудник Отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, в случае отсутствия в письменном обращении обратного адреса, к тексту обращения прикрепляет конверт;
- в случае отсутствия текста обращения, сотрудником администрации, ответственным за прием документов, составляется справка с текстом "Обращения в адрес администрации Ивановского муниципального района нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача приложений, указанных в обращении или документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также от нарочных осуществляется сотрудником администрации. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ставится отметка с указанием даты приема обращения и подписью принявшего обращение сотрудника.

3.2.2.5. Обращение, поступившее на имя сотрудника Администрации с пометкой "лично", не вскрывается и передается адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, адресат должен передать его для регистрации.

3.2.2.6. 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.), сотрудник администрации должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе Иванковского сельского поселения.

3.2.2.7. 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.

3.3. Регистрация и направление обращения на рассмотрение

3.3.1. Письменные обращения регистрируются в течение 3 дней со дня поступления в Администрацию.

3.3.2. На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.3. При поступлении дубликата письменного обращения гражданина, дубликат регистрируется за тем же регистрационным номером.

3.3.4. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируется заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается

коллективным. Если в коллективном обращении не указан заявитель, в адрес которого должен быть дан ответ, регистрируется заявитель, указанный в списке первым.

3.3.5. При регистрации в СЭДО оформляется регистрационно-контрольная карточка, содержащая следующую информацию:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- способ поступления обращения (почта, электронная почта и т. д.);
- регистрационный номер и его регистрационный индекс;
- дата регистрации письменного обращения;
- краткое содержание обращения (излагаются все вопросы, поставленные заявителем);
- код темы обращения в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан. В случае если обращение содержит несколько вопросов, код присваивается каждому из них.

- фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;
- делается отметка о контроле.

3.3.6. Результатом регистрации является учет письменного обращения и подготовка письменного обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

#### 3.4. Постановка обращения на контроль

3.4.1. На контроль ставятся письменные обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав, законных интересов граждан, а также обращения по наиболее значимым вопросам. Постановка обращений на контроль также осуществляется с целью установления недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.4.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Ивановской областной Думы, Губернатора Ивановской области, заместителей Председателя Правительства Ивановской области о рассмотрении обращений граждан.

3.4.3. В случае если в направленном гражданину ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение не снимается с контроля до окончания решения вопроса, указанного в обращении.

3.4.4. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудником ответственным за подготовку ответа.

#### 3.5. Рассмотрение обращения

3.5.1. После регистрации обращение передается на рассмотрение Главе, в его отсутствие - лицу, временно исполняющему обязанности Главы.

3.5.2. Глава или лицо, временно исполняющее обязанности Главы на поступившем обращении ставит резолюцию. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись руководителя.

3.5.3. Рассмотрение обращения может быть поручено нескольким исполнителям, в таком случае контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.4. Обращение передается лицу, указанному в резолюции, должностным лицам под роспись.

3.5.5. Должностное лицо, назначенное ответственным исполнителем за

рассмотрение обращения гражданина, при получении обращения на исполнение, незамедлительно изучает суть обращения в целях своевременного принятия решения о необходимости перенаправления обращения в другой орган, об изменении ответственного исполнителя.

3.5.6. В случае необходимости изменения ответственного исполнителя, обращение передается должностным лицом на резолюцию Главе не позднее двух рабочих дней со дня получения обращения.

3.5.7. 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в 2.4.4 настоящего Регламента.

3.5.8. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5.9. В случае, если разрешение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5.10. Администрация или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.5.11 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.4.4 настоящего Регламента.

3.5.12. Обращения, присланные не по принадлежности из других муниципальных или государственных органов, возвращаются в направившую организацию.

3.5.13. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в 7-дневный срок возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие сведения.

3.5.14. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.5.15. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5.8. настоящего Регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.5.16. Обращения граждан могут рассматриваться с выездом на место.

3.5.17. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических



лиц.

### 3.6. Оформление ответа на обращение

3.6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава Иванковского сельского поселения, а в случае их отсутствия - исполняющий обязанности.

3.6.2. Ответы на обращения, в которых обжалуются действия должностных лиц Администрации (с указанием конкретного должностного лица либо без указания конкретного должностного лица), подписывает Глава или лицо, временно исполняющее обязанности Главы.

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

3.6.4. 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 на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.6.5. По результатам рассмотрения обращения может быть принят нормативно - правовой акт (например, о выделении земельного участка, получении жилого помещения и т.п.). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовка специального ответа не требуется.

3.6.6. Обращение, содержащее вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть рассмотрено на совещании у Главы.

3.6.7. На поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 5.2. настоящего Регламента на официальном сайте Иванковского сельского поселения.

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

3.6.9. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланке Администрации и в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

3.6.10. В левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа, а в случае отсутствия места - на оборотной стороне, обязательно указываются инициалы, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.6.11. При оформлении ответа заявителю исполнитель обязательно указывает способ доставки обращения, указанному гражданином (почтовый адрес или адрес электронной почты).

3.6.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется в адрес заявителя, указанного в списке первым, если не указан адрес заявителя, кому следует направить ответ.

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

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

3.6.15. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.6.16. После регистрации ответа в СЭДО сотрудник администрации осуществляют его отправку одним из следующих способов, указанным заявителем в обращении:

- простым почтовым отправлением;
- электронной почтой.

#### **4. Организация личного приема граждан**

4.1. Прием граждан в Администрации ведут Глава, сотрудники администрации в соответствии с утвержденным графиком приема граждан. График приема утверждается Главой и размещается на официальном сайте Иванковского сельского поселения и на информационном стенде в здании Администрации.

4.2. Организацию личного приема граждан осуществляет Глава Иванковского сельского поселения. Организация приема граждан сотрудниками Администрации осуществляется самостоятельно.

4.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего его личность. Льготные категории граждан, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

4.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

4.5. На каждого гражданина оформляется карточка личного приема. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

4.6. В случае коллективного обращения на личный прием, карточка личного приема оформляется на одного из граждан.

4.7. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

4.8. 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 гражданин делает запись в карточке личного приема - "Получены устные разъяснения. Письменный ответ не требуется", гражданин ставит подпись и дату. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

4.11. На письменных обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка "Личный прием". По просьбе гражданина указанная отметка может быть проставлена на копии его обращения. Письменное обращение является приложением к карточке личного приема и не подлежит отдельной регистрации.

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

4.13. Во время приема, при необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен сотрудник администрации.

4.14. Регистрация карточек личного приема граждан и контроль за их исполнением, осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

4.15. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

#### **5. Ответственность сотрудников по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Сотрудники, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и сроки исполнения находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных

инструкциях.

В случае выявления нарушения прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использовать только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

5.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава.

5.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения и карточки личного приема граждан другому сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за ведение делопроизводства в Администрации.

## **6. Порядок и формы контроля обращений граждан**

6.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

6.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **7. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях**

7.1. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется сотрудниками Администрации ответственными за указанное направление работы.

7.3. Информационно-аналитические справки размещаются на официальном сайте Иванковского сельского поселения.

## **8. Порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Блок-схема**  
**исполнения муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в**  
**администрации Иванковского сельского поселения**

