

ГЛАВА  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЕРШОВСКОЕ  
ОДИНЦОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 27.12.2010 № 1104  
с. Ершово

Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области

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»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области (прилагается).

2. Опубликовать административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области в средствах массовой информации Одинцовского муниципального района.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2011 года.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Палагину Т.А.

Глава сельского поселения Ершовское

В.В. Бабурин

Утвержден  
постановлением Главы  
сельского поселения Ершовское  
от 27.12.2010 № 1104

**Административный регламент рассмотрения обращений граждан  
в Администрации сельского поселения Ершовское  
Одинцовского муниципального района Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Ершовское и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации сельского поселения Ершовское.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации сельского поселения Ершовское осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области.

1.3. В Администрации сельского поселения Ершовское рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации сельского поселения Ершовское в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Московской области и Уставом сельского поселения Ершовское.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой сельского поселения Ершовское (Главой Администрации сельского поселения Ершовское), заместителями Главы Администрации, начальниками и работниками отделов Администрации

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

**2. Требования к порядку исполнения функции  
по рассмотрению обращений граждан.**

2.1. Порядок информирования об исполнении функции  
по рассмотрению обращений граждан.

2.1.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

непосредственно в отделах Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области;

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

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Сведения о местонахождении Администрации сельского поселения Ершовское, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан размещаются:

в средствах массовой информации;

на Интернет-сайте Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области;

на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

2.1.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

в средствах массовой информации;

на Интернет-сайте Администрации сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области;

на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки работники 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, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

## 2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.2.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 настоящего административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.2.4. Глава сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

## 2.3. Требования к письменному обращению граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрация сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица,

которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

2.3.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрация сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

#### 2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации сельского поселения Ершовское

2.4.1. Личный прием граждан в Администрации ведут Глава сельского поселения Ершовское (Глава Администрации сельского поселения Ершовское), заместители Главы Администрации, начальники отделов в соответствии с графиком.

2.4.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации и на информационном стенде.

2.4.3. Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляют специалисты по направлениям.

2.4.4. Запись на прием к Главе сельского поселения Ершовское Одинцовского муниципального района Московской области осуществляется сотрудниками отдела по общим и организационным вопросам каждую среду с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

2.4.5. Руководитель, ведущий прием, может принять решение о временном приостановлении предварительной записи.

2.4.6. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

2.4.7. Специалисты по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

#### 2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

2.5.1. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.5.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские

товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

2.5.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:  
системой кондиционирования воздуха;  
противопожарной системой и средствами пожаротушения;  
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;  
системой охраны.

2.5.7. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

## 2.6. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.6.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

## 2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно 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 сельского поселения Ершовское или одному и тому же должностному лицу;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

2.7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

## 2.8. Ответственность работников при исполнении функции

## по рассмотрению обращений граждан

2.8.1. Все сотрудники, 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.

2.8.2. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава сельского поселения Ершовское.

2.8.3. 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 работнику, ответственному за делопроизводство в отделе.

### 3. Административные процедуры

#### 3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичную обработку письменных обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в отделах Администрации сельского поселения Ершовское;
- личный прием граждан;
- постановку обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

#### 3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения Ершовское или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

3.2.2. Все поступившие по почте либо по информационным системам общего пользования письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по общим и организационным вопросам Администрации сельского поселения Ершовское.

3.2.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

3.2.4. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется

акт в двух экземплярах по форме, утвержденной Главой сельского поселения Ершовское. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкальваются впереди текста. В случае отсутствия текста письма принимающим почту составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

3.2.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.2.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится отделом по общим и организационным вопросам Администрации. Учет обращений граждан осуществляется с помощью системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело». Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка-бланк установленной формы с указанием даты приема обращения, номера регистрации, телефона для справок по обращениям граждан.

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

3.2.8. Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» работниками отдела по общим и организационным вопросам.

3.2.9. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт Администрации сельского поселения Ершовское по сети Интернет, принимаются, распечатываются и учитываются в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» работниками отдела по общим и организационным вопросам.

3.2.10. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Администрации сельского поселения Ершовское с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

### 3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельского поселения.

3.3.2. На поступившие в Администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Регистрация обращений граждан производится с использованием системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее САДЭД «Дело»).

3.3.3. При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;
- проставляется тема согласно тематическому классификатору обращений граждан.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка «и другие». Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, аппарата Правительства Московской области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения;

отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;

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 законом срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. 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.

### 3.4. Направление обращения на рассмотрение

3.4.1. После регистрации обращения отдел по общим и организационным вопросам передает его на рассмотрение Главе сельского поселения Ершовское, заместителям Главы Администрации сельского поселения Ершовское. В случае если вопрос находится в ведении заместителя Главы Администрации, обращение направляется на рассмотрение соответствующему заместителю.

3.4.2. Должностные лица, указанные в п. 51, вправе рассмотреть обращение лично либо в порядке ведомственной подчиненности поручить рассмотрение обращения руководителям и специалистам отделов и организациям, расположенным на территории сельского поселения Ершовское.

3.4.3. В случае если заявитель ранее обращался в Администрацию и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение Главе сельского поселения Ершовское.

3.4.4. 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 и Московской областной Думы, Главы Одинцовского муниципального района направляются Главе сельского поселения Ершовское. Доклады об исполнении поручений представляются в отдел по работе с обращениями граждан за четыре дня до даты, указанной в резолюции.

Обращения, взятые на контроль иными вышестоящими органами, направляются по принадлежности.

3.4.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

3.4.6. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

3.4.7. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации сельского поселения Ершовское, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Уведомления подписывается Главой Администрации.

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

3.4.8. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой Администрации.

3.4.9. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, подписываются Главой Администрации.

### 3.5. Рассмотрение обращений в отделах Администрации сельского поселения Ершовское

3.5.1. Поступившие в отделы письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до 15 дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в отделах (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

3.5.3. При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);
- текст письма;
- фамилия, инициалы исполнителя;
- телефон для справок.

3.5.4. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем за 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

3.5.5. 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. Личный прием граждан

3.6.1. Личный прием граждан в Администрации сельского поселения Ершовское проводится Главой сельского поселения Ершовское, заместителями Главы Администрации, начальниками отделов. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

3.6.2. 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.

3.6.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.6.4. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

3.6.5. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.7. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершённым. После возвращения материалов в дело обращение снимается с контроля.

3.6.8. На личном приеме могут не рассматриваться:

обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

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

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

### 3.7. Постановка обращений граждан на контроль

3.7.1. Должностные лица Администрации сельского поселения Ершовское осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка

рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.7.2. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

3.7.3. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет отдел по общим и организационным вопросам. В целях соблюдения сроков рассмотрения отдел по общим и организационным вопросам еженедельно направляет руководителям отделов или должностным лицам предварительные и предупредительные напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения которых уже истек.

3.7.4. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

### 3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

3.8.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

### 3.9. Оформление ответа на обращение граждан

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Ершовское .

Ответы на поручения Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Ершовское, а в его отсутствие - должностное лицо, исполняющее его обязанности.

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

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

3.9.3. 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.

3.9.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.9.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов сельского поселения Ершовское или по нему может быть принято постановление Главы сельского поселения Ершовское.

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

3.9.7. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями по делопроизводству.

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

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

3.9.10. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел по общим и организационным вопросам, где проверяется правильность оформления ответа. Сотрудники отдела по общим и организационным вопросам вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

3.9.11. Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляют начальник отдела по общим и организационным вопросам Администрации сельского поселения Ершовское.

3.9.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.9.13. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

### 3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться 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.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел по общим и организационным вопросам.

3.10.3. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:  
о получении обращения и направлении его на рассмотрение;  
об отказе в рассмотрении обращения;  
о продлении срока рассмотрения обращения;  
о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно кроме выходных и праздничных дней:

понедельник-среда с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 18.00

четверг с 11.00 до 15.00 и с 15.45 до 20.00

пятница с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 16.45

3.10.6. При получении запроса по телефону сотрудник отдела по общим и организационным вопросам:

называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

3.10.7. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.10.8. Отдел по общим и организационным вопросам регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе сельского поселения Ершовское .

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

### 3.11. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

3.11.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.11.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решения работниками осуществляется заместителем Главы Администрации сельского поселения Ершовское, курирующего деятельность отдела по общим и организационным вопросам.

3.11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями отделов Администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Московской области и сельского поселения Ершовское.

### 3.12. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Заместитель Главы Администрации  
сельского поселения Ершовское

Т.А. Палагина