**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ИВАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ИВАНТЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 07 декабря 2015 г. № 48**

**Об утверждении административного**

**регламента рассмотрения обращений**

**граждан в администрации Ивановского**

**муниципального образования**

**(в редакции** [**постановления от 26.02.2016 года № 12**](file:///C:\content\edition\bf5f4476-f80b-4dd4-b610-a5faefc33da2.doc)**)**

**(в редакции постановления** [**от 27.02.2018г. № 5**](file:///C:\content\act\6314be75-8dce-4bc8-b9e4-13cb9933d392.doc)**)**

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского муниципального образования **(**[приложение](#sub_1000)№1).

2. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Известие» и на официальном сайте администрации Ивановского муниципального образования Ивантеевского муниципального района Саратовской области: <http://ivan.ivanteevka.sarmo.ru/>

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации Ивановского**

**муниципального образования: А.А.Шишкин**

Приложение № 1

к постановлению администрации

Ивановского муниципального образования от 07.12.2015 № 48

([изложено в новой редакции от 27.02.2018г. №5](file:///C:\content\act\6314be75-8dce-4bc8-b9e4-13cb9933d392.doc))

# Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского муниципального образования

# I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского муниципального образования (далее - Административный регламент) разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в администрации Ивановского муниципального образования, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Ивановского муниципального образования. Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Ивановского муниципального образования осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 21.01.2009; "Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445; "Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006) (далее - Федеральный закон);

Уставом Ивановского муниципального образования;

Законом Саратовской области от 29 июля 2010 года № 142-ЗСО « О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления»(«Собрание законодательства Саратовской области», № 21, июль-август, 2010);

Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года № 88(первоначальный текст опубликован в газете «Саратовская областная газета», официальное приложение № 15,16.06.2006)

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Ивановского муниципального образования Ивантеевского муниципального района.

4. Обращения граждан (далее - обращения), поступившие в администрацию Ивановского муниципального образования Ивантеевского муниципального района, подлежат обязательному рассмотрению.

5. Работа с обращениями включает прием, регистрацию, учет, рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших по почте, телеграфу, факсу, в ходе личного приема, на телефон и по информационным системам общего пользования, по электронной почте.

6. Результатом рассмотрения письменного и устного обращения является:

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменное или устное (в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона) разъяснение гражданину о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или должностного лица.

7. Для получения информации заявители по вопросам предоставления муниципальной услуги могут обратиться в Администрацию Ивановского муниципального образования письменно посредством почтовой связи, по электронной почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ), в т ч с использованием государственной информационной системы (единый портал государственных и муниципальных услуг), либо подав письменное обращение непосредственно в администрацию Ивановского муниципального образования.

Письменные (электронные) обращения заявителей подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления.

В письменном обращении указываются:

Фамилия, имя, отчество (последнее-при наличии) (в случае обращения физического лица);

Полное наименование заявителя (в случае обращения от имени юридического лица); Наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

Почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

Предмет обращения;

Личная подпись заявителя (в случае обращения физического лица);

Подпись руководителя юридического лица либо уполномоченного представителя юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

дата составления обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель по собственной инициативе прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Для работы с обращениями, поступившими по электронной почте, назначается специалист администрации Ивановского муниципального образования, который не менее одного раза в день проверяет наличие обращений. При получении обращения указанный специалист, направляет на электронный адрес заявителя уведомление о получении обращения.

Обращение, поступившее в администрацию Ивановского муниципального образования, в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (в случае обращения физического лица);

Полное наименование заявителя (в случае обращения от имени юридического лица);

Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

Почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

Предмет обращения.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Рассмотрение письменного (электронного) обращения осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени и отчества, номера телефона исполнителя, подписывается главой Ивановского муниципального образования. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

а) В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, 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.

б) Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=286547&rnd=E4F706DDAE43ACDD3EE00BD828B8E142&dst=101445&fld=134) обжалования данного судебного решения.

в) Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

г) 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.

- 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 администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

д) 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, глава Ивановского муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=283578&rnd=E4F706DDAE43ACDD3EE00BD828B8E142&dst=16&fld=134) Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 на официальном сайте данных администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

е) 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](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=93980&rnd=E4F706DDAE43ACDD3EE00BD828B8E142), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

ж) 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

З) Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных администрации или должностного лица, направляется в течение семи 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 части г) [порядка](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=283578&rnd=E4F706DDAE43ACDD3EE00BD828B8E142&dst=100065&fld=134) рассмотрения отдельных обращений.

# II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

# Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

8. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

с использованием средств телефонной связи;

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

9. Сведения о местонахождении администрации Ивановского муниципального образования, полный почтовый адрес администрации Ивановского муниципального образования, контактные телефоны, телефоны для справок ([приложение N 2](#sub_3000) к Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

на официальном сайте администрации Ивановского муниципального образования ([http://www.ivan.ivanteevka.sarmo.ru](http://www.ivan.ivanteevka.sarmo.ru/)) + информационный стенд.

10. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок ([приложение N 2](#sub_3000) к Административному регламенту) сообщается по телефонам для справок и размещается:

на официальном сайте администрации Ивановского муниципального образования ([http://www.ivan.ivanteevka.sarmo.ru](http://www.ivan.ivanteevka.sarmo.ru/)) + информационный стенд.

11. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации 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 специалист администрации, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

# Срок рассмотрения обращений граждан

12. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в ч. 2 настоящего пункта.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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.

Продление сроков рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с [пунктами 45-47](#sub_3673) Административного регламента.

13. При рассмотрении обращений, поступивших Главе Ивановского муниципального образования, могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений в администрации Ивановского муниципального образования.

# Требования к обращениям граждан

14. В соответствии со статьей 7 Федерального закона письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование администрации Ивановского муниципального образования, которому адресовано письменное сообщение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

15. При приеме обращения, поступившего по телефону, со слов заявителя в регистрационную карточку вносятся его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон заявителя (при наличии), краткое содержание сути обращения.

16. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, с которого в карточку личного приема вносятся данные гражданина с его согласия, включающие его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес регистрации (при наличии). В карточку личного приема также вносится контактный телефон заявителя (при наличии), содержание устного обращения.

17. В соответствии со статьей 7 Федерального закона обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать 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, Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

# Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

18. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием, регистрацию и учет обращений, оборудуются необходимыми средствами вычислительной техники и оргтехникой.

Специалисту администрации, ответственному за прием, регистрацию и учет обращений, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в достаточном количестве.

Места ожидания личного приема должны быть снабжены столами, стульями в достаточном количестве, необходимыми канцелярскими принадлежностями, оборудованы информационными стендами, На входе в здание, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы, график личного приема граждан главой муниципального образования и специалистами администрации.

19. Требования к обеспечению доступности государственных услуг для инвалидов:

Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, в том числе:

содействие (при необходимости) со стороны должностных лиц учреждения, инвалиду при входе, выходе и перемещении по учреждению;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для её предоставления документов и совершением других необходимых действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение выданного по установленной форме;

размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно –точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

# III. Административные процедуры

# Последовательность административных действий (процедур)

20. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры ([приложение N 1](#sub_2000) к Административному регламенту):

прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа;

прием и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по телефону;

личный прием граждан;

направление обращений на рассмотрение, уведомление заявителя;

рассмотрение обращений в администрации Ивановского муниципального образования;

продление срока рассмотрения обращений граждан;

осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан;

оформление ответов на обращения граждан;

предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан;

анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях граждан.

# Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан

21. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина к Главе Ивановского муниципального образования, а также поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти, организаций, учреждений, их должностных лиц для рассмотрения.

22. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, по факсу электронной почте.

23. Специалист администрации Ивановского муниципального образования:

проверяет правильность указанного на письме адреса, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные письма и документы подклеиваются), к тексту письменного обращения прикладывает конверт;

прикладывает к письму поступившие документы;

регистрирует письменные обращения на регистрационной карточке личного приема;

Обращения в форме электронного документа в автоматизированной информационной системе по работе с обращениями граждан;

в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, бланка вышестоящей организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

Специалист администрации Ивановского муниципального образования составляет акт:

на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.);

если при вскрытии в письме не обнаружено письменного вложения или обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях;

если дата, указанная в письменном обращении, более чем на 3 дня меньше даты получения обращения.

Акт хранится в администрации Ивановского муниципального образования, копия акта приобщается к поступившему обращению при направлении его исполнителю.

24. Специалист администрации Ивановского муниципального образования, обнаружив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенные липкой лентой, содержащее странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом Главе Ивановского муниципального образования.

25. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации Ивановского муниципального образования. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с датой поступления.

26. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

Главы Ивановского муниципального образования, вскрываются специалистом администрации Ивантеевского муниципального района.

27. Обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Саратовской областной Думы, органов законодательной власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов Ивантеевского муниципального района, адресованные Главе Ивановского муниципального образования, руководителям органов исполнительной власти области и содержащие просьбы о рассмотрении обращений граждан при наличии письменного обращения заявителя, если иное не оговорено в обращении, передаются Главе Ивановского муниципального образования.

28. Поступившие в обращения регистрируются на регистрационной карточке.

29. Специалист администрации записывает необходимую информацию об авторе и содержании письменного обращения. При этом:

вносится фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя в именительном падеже; заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции. Например: "г." - город, "пос." - поселок, "с." - село, "ст-я" - станция, "ст." - станица, "ул." - улица, "пер." - переулок, "просп." - проспект, "туп." - тупик и т.д. Если адрес отсутствует и в письменном обращении и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки;

если автор (Петров) пересылает свое письмо через второе лицо (Иванова), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Заявитель" отмечаются две фамилии: Петров И.П., Иванов П.И. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в регистрационную карточку вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. При этом в графе "Заявитель" указывается: Сидоровы. Если имеются инициалы членов семьи, то отмечается: Сидоров И.И., Сидорова М.М. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом "коллективное";

определяются и отмечаются социальное положение и льготный статус автора обращения;

по письменным обращениям, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в регистрационной карточке делается отметка "Анонимное", в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю. Содержание данных письменных обращений регистрируется так же, как и других обращений. 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;

определяется и отмечается вид обращения: жалоба, заявление, предложение;

если обращение поступило от должностных лиц, из вышестоящих или других органов власти, организаций, учреждений, то указывается наименование данного органа, проставляется его исходящий номер и дата;

если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то на каждое обращение заводится отдельная регистрационная карточка и готовятся все необходимые сопроводительные документы;

письменное обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение. При работе с повторными обращениями поднимаются имеющиеся в архиве документы по обращениям данного заявителя. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, считаются первичными и могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами многократно давались ответы;

если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика, запись в регистрационной карточке должна обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

в графу "исполнитель" вносятся фамилия, инициалы и должность руководителя органа местного самоуправления, должностного лица, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения. Допускаются только общепринятые их сокращения и аббревиатуры. Подбирается текст, обеспечивающий более оперативное и эффективное решение проблем заявителей. Например: "с выездом на место", "побеседовать";

делаются отметки, свидетельствующие о направлении письменного обращения на рассмотрение с контролем или без него. В сопроводительных письмах указывается срок исполнения обращений граждан;

печатается сопроводительный документ исполнителю и уведомление заявителю с указанием должности и фамилии, имени, отчества исполнителя, которые подписываются Главой Ивановского муниципального образования.

30. Специалист администрации Ивановского муниципального образования:

при регистрации обращений в обязательном порядке сверяет реквизиты, все данные, содержащиеся в регистрационных карточках, сопроводительных бланках и уведомлениях;

заводит папки по первичным обращениям граждан, находит папки с делами в архиве, если заявитель уже обращался к Главе Ивановского муниципального образования с каким-либо вопросом;

готовит сопроводительные письма исполнителям, а также уведомления и ответы заявителям.

31. Максимальный срок обработки и регистрации письменных обращений - 3 календарных дня с момента поступления в Администрацию Ивановского муниципального образования.

32. Результатом выполнения действий по приему, обработке и регистрации обращений является передача обращений для направления на рассмотрение.

33. В Администрации Ивановского муниципального образования хранятся копии поручений с обращениями граждан и материалы по результатам исполнения поручений (с копиями ответов гражданам), снятые с контроля.

34. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Ивановского муниципального образования от руководителя общественной приемной, регистрируются в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Письменные обращения, рассмотренные руководителем общественной приемной, поступающие в Администрацию Ивановского муниципального образования, регистрируются, закрываются на основании письменных ответов по результатам рассмотрения обращений.

# Прием и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по телефону

35. Прием устных обращений осуществляется по телефону: (84579) 5-41-18.

При приеме обращений граждан по телефону специалист администрации Ивановского муниципального образования:

регистрирует обращение в регистрационной карточке;

принимает оперативные меры по решению вопроса, поднятого заявителем, или выяснению обстоятельств, вызвавших проблему.

При поступлении телефонного звонка специалист администрации:

сообщает заявителю, куда он обратился и представляется. Вежливо и в корректной форме просит заявителя назвать фамилию, имя, отчество (если имеется), адрес проживания, контактный телефон, социальный статус и наличие льгот. Просит изложить вопрос, проблему, поставленную в обращении;

формулирует краткое содержание обращения;

регистрирует обращение;

представляет регистрационную карточку обращения и уведомление заявителю главе муниципального образования.

36. Максимальный срок обработки и регистрация устных обращений, поступивших по телефону, - 3 календарных дня с момента поступления в Администрацию Ивановского муниципального образования.

37. Результатом выполнения действий по приему, обработке и регистрации обращений является передача обращений для направления на рассмотрение.

Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон, осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

# Личный прием граждан

38. Прием граждан в Администрации Ивановского муниципального образования проводит Глава Ивановского муниципального образования.

39. Запись на прием к главе муниципального образования и проведение консультации осуществляется специалистом администрации Ивановского муниципального образования в порядке очередности.

Категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием, предусмотрены Законом Саратовской области от 29 июля 2010 года N 142-ЗСО "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления"

К категориям граждан пользующимся правом на личный прием в первоочередном порядке относятся:

а) Герои Советского Союза

б) Герои Российской Федерации

в) полные кавалеры ордена Славы

г) члены Совета Федерации

д) депутаты Государственной Думы

40. Специалист администрации Ивановского муниципального образования, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные ему материалы, регистрирует заявителя, заносит в регистрационную карточку краткое содержание устного обращения и результат приема ("Разъяснено" и др.).

41. Посетитель может оставить на имя Главы Ивановского муниципального образования заявление с просьбой о личном приеме и кратким изложением вопроса или письменное обращение с просьбой разрешить создавшуюся проблему. Письменные обращения, принятые от граждан, специалист администрации с личного приема регистрирует и направляет должностным лицам.

42. Перед личным приемом специалист администрации Ивановского муниципального образования проводит регистрацию граждан, записавшихся на прием, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, печатает карточки личного приема, которые предоставляет ведущему прием.

Сотрудник, принимающий граждан, вправе направить заявителя на беседу в иной орган, а также в органы местного самоуправления района, компетентные решать поставленные вопросы.

43. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, глава муниципального образования с согласия гражданина, может дать ответ на обращение устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях руководитель, ведущий прием, принимает решение о направлении обращения исполнителю и постановке на контроль исполнения данного поручения.

По окончании приема глава муниципального образования доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

44. После завершения личного приема, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист администрации оформляет рассылку документов в установленном порядке.

45. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются Главой Ивановского муниципального образования или лицом, его замещающим.

46. Результатом приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение по их существу, или принятие руководителем решения о направлении обращения для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителя.

Максимальный срок исполнения административной процедуры консультации граждан, записи на прием к главе администрации – 1 рабочий день.

# Продление срока рассмотрения обращений граждан

47. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, Глава Ивановского муниципального образования, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

48. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения специалист администрации готовит обоснование необходимости продления срока.

49. Глава Ивановского муниципального образования принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

# Осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан

50. Постановка обращения на контроль должна преследовать цели:

устранение недостатков в работе;

выявление принимавшихся ранее мер либо получение информации по вопросу, с которым автор обращался неоднократно.

В каждом конкретном случае решение о контроле принимается исходя из содержания обращения.

51. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава Ивановского муниципального образования.

Специалист администрации Ивановского муниципального образования анализирует ответы на контрольные обращения, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, проставляет в регистрационной карточке соответствующий цифровой индекс, характеризующий положительное решение, разъяснение или отказ, дату закрытия регистрационной карточки, визирует ее. Все материалы по итогам рассмотрения обращения подшиваются.

52. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

53. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

54. Максимальный срок выполнения административной процедуры по осуществлению контроля - 30 календарных дней со дня регистрации обращения, кроме случаев, предусмотренных [пунктом 45](#sub_3673) настоящего Административного регламента.

55. Результатом осуществления процедуры является обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан и поручений вышестоящих органов по обращениям граждан, ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

# Оформление ответов на обращения граждан

56. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ (проект ответа) заявителю составляется согласно резолюции и должны содержать конкретную и четкую информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан;

Если факты, изложенные в обращении, подтверждаются, то в ответе следует указывать, какие меры приняты;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты;

ответ подписывается Главой Ивановского муниципального образования, рассмотревший обращение;

ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

если сроки исполнения не укладываются в предусмотренные законодательством, то должны быть указаны причины, решение о продлении срока рассмотрения и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе.

57. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

58. К ответу прилагаются подлинники обращения и документов, приложенные заявителем к письменному обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

К ответу прилагаются подлинники обращения и документов, приложенные заявителем к письменному обращению. В соответствии с Законом Саратовской области от 29 июля 2010 года N 142-ЗСО "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления" заявитель имеет право на возврат (по своему заявлению) приложенных к обращению либо переданных при рассмотрении обращения документов, материалов или их копий.

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

60. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

Для обращений в форме электронного документа необходимо наличие подтверждения об отправке ответа по адресу электронной почты заявителя.

# Предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан

61. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с ходом рассмотрения своего обращения, 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.

Справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляет специалист администрации Ивановского муниципального образования.

62. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом администрации при обращении лично заявителя или посредством справочного телефона.

# Анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях граждан

63. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью выявления причин, вызывающих массовые обращения граждан по наиболее значимым проблемам.

# IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

64. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалист администрации.

65. При утрате специалистом письменных обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется Глава муниципального образования.

Сотрудники органов местного самоуправления Саратовской области, рассматривающие обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение

# V. Обжалование действий (бездействия) при рассмотрении обращений граждан и принятых по ним решений

66. В соответствии с пунктом 4 статьи 5 Федерального закона гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

67. Гражданин может обжаловать действие руководителей органов местного самоуправления, должностных лиц через направление обращения в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, должностному лицу.

Вышестоящие в порядке подчиненности орган государственной власти, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в сроки, установленные настоящим Административным регламентом. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в сроки, установленные законодательством, он вправе обратиться с жалобой в суд.

68. Гражданин имеет право оспорить в суде решение, действия (бездействие) органа исполнительной власти области, должностного лица в соответствии с федеральным законодательством.

Приложение N 1

к [административному регламенту](#sub_1000)

рассмотрения обращений граждан

в администрации Ивановского

муниципального образования

# Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан в администрации Ивановского муниципального образования

Устные обращения граждан по телефону

Оперативное решение проблем, поднятых в обращениях граждан

Письменные обращения граждан

Личный прием граждан

Прием, обработка и регистрация обращений

Направление обращений на рассмотрение, уведомление заявителя

Рассмотрение обращений в администрации Ивановского муниципального образования

Осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан

Оформление ответов на обращения граждан

Предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан

Анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях граждан

Приложение N 2

к [административному регламенту](#sub_1000)

рассмотрения обращений граждан

в администрации Ивановского муниципального образования

# Сведения о местонахождении, почтовом адресе Администрации Ивановского муниципального образования и справочных телефонах

Администрация Ивановского муниципального образования Ивантеевского муниципального района располагается по адресу: Саратовская область, Ивантеевский район, с. Ивановка, ул. Московская, д. 1

Почтовый адрес Администрации Ивановского муниципального образования Ивантеевского муниципального района: 413960, Саратовская область, Ивантеевский район, с. Ивановка, ул. Московская, д. 1

Телефон: 8-84579-5-71-21.

Справочный телефон по приему граждан и обращениям граждан: 8-84579-5-71-21.