****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСЕЛЕНИЯ МОСКОВСКИЙ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 16.11.2015 | № | 64 |

**Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений**

**граждан в администрации поселения Московский**

В целях организации деятельности администрации поселения Московский при поступлении обращений граждан, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом поселения Московский, администрация поселения Московский постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Московский.

2. Опубликовать настоящее постановление в «Вестнике Совета депутатов и администрации поселения Московский» и разместить на официальном сайте администрации поселения Московский.

3. Признать утратившим силу постановление администрации городского поселения Московский от 17.06.2009 №32 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского поселения Московский Ленинского муниципального района Московской области».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Филатову М.А.

**Глава администрации Д.А. Андрецова**

Утвержден

постановлением администрации

поселения Московский

от 16.11.2015 № 64

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Московский**

**1. Общие положения**

**Статья 1. Общие положения**

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в поселении Московский (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации поселении Московский и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации поселения Московский.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения Московский осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом поселения Московский.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации поселения Московский, заместителями главы администрации поселения Московский, сотрудниками администрации поселения Московский.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение любых письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию поселения Московский, в соответствии с действующим законодательством

**Статья 2. Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте**

1. Для целей настоящего Административного регламента используются термины, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

**Статья 3. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

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

- непосредственно в администрации поселения Московский;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения публикаций в средствах массовой информации.

2. Сведения о местонахождении администрации поселения Московский, полный почтовый адрес, график приема и номера справочных телефонов размещаются на информационных стендах администрации поселения Московский, на официальном сайте администрации поселения Московский.

3. При ответах на телефонные звонки работники администрации поселения Московский 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 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.

**Статья 4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

1. При рассмотрении обращения администрацией поселения Московский гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Административном регламенте, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**Статья 5. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение (администрация поселения Московский), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления (администрация поселения Московский), или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

**Статья 6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения Московский.

2. Письменное обращение, поступившее в администрацию, подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, глава администрации поселения Московский вправе продлить срок рассмотрения обращений не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

4. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Глава администрации поселения Московский, должностные лица администрации поселения Московский вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**Статья 7. Порядок организации личного приема граждан**

1. Устные обращения главе администрации поселения Московский, заместителям главы администрации поселения Московский поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать во время «прямых эфиров» по телевидению.

В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

2.Прием граждан в администрации поселения Московский ведет глава администрации поселения Московский и заместители главы администрации поселения Московский.

3. Глава администрации поселения Московский и заместители главы администрации ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком и несут ответственность за его организацию.

4. Прием граждан главой администрации поселения Московский, заместителями главы администрации поселения Московский (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации поселения Московский. График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения.

5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения Московский или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Главой администрации поселения Московский прием граждан осуществляется по предварительной записи.

При обращении гражданина с просьбой о записи на прием, ответственный за предварительную запись специалист администрации (далее - специалист) уточняет тему обращения, консультирует заявителя, разъясняя порядок возможного разрешения его ситуации. Специалист вправе направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации поселения Московский.

10.Производя предварительную запись на прием к главе администрации поселения, специалист на основании предоставленных гражданином данных заполняет карточку к личному приему, где указывается фамилия, имя, отчество, адрес, контактный телефон, наличие предыдущих письменных обращений и приема заместителя главы администрации, содержание обращения.

11**.** Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

По окончании приема лицо, осуществляющее прием граждан, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации поселения Московский, заместителями главы администрации поселения Московский, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

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

**Статья 8. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан**

1. Помещения, выделенные для исполнения обязанностей по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

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.

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

**Статья 9. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. 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.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/ref=C06E051B67619048AF0AD48549DF4E8FD8518EBCA29C81884D3783B77E9B10F2DF18C0C18F29F77Fo5vBM) обжалования данного судебного решения.

3. Администрация поселения Московский 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.

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.

5. 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 администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию поселения Московский. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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](consultantplus://offline/ref=C06E051B67619048AF0AD48549DF4E8FD05581B7A49FDC82456E8FB5o7v9M), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. 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.

**Статья 10. Рассмотрение обращения**

1. Администрация поселения Московский или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 9 настоящего Административного регламента;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Администрация поселения Московский или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается главой администрации поселения Московский, либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию поселения Московский или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**Статья 11. Ответственность работников при исполнении обязанностей по рассмотрению обращений граждан**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**III. Административные процедуры**

**Статья 12. Последовательность административных действий (процедур)**

Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в отделах администрации поселения Московский;

- личный прием граждан;

- постановка 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 по рассмотрению обращений граждан.

**Статья 13. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию поселения Московский или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте.

3. Обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел администрации, ответственный за документооборот.

4. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

- прикладывает к письму поступившие документы;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации поселения Московский нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанных актов хранится в отделе администрации, ответственном за документооборот, второй приобщается к поступившему обращению.

5. Работник, ответственный за прием документов, 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.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю.

6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела администрации, ответственного за документооборот. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются работниками отдела администрации, ответственного за документооборот поселения Московский.

8. Обращения, поступившие в виде электронного обращения по сети Интернет, передаются в отдел администрации, ответственный за документооборот, для дальнейшей обработки и регистрации.

9. Все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, обрабатываются в отделе администрации поселения Московский, ответственном за документооборот,.

10. Обращения, поступившие в администрацию поселения Московский 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.

11. Обращения членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской городской Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований, адресованные главе администрации поселения Московский, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются в отделе администрации, ответственном за документооборот.

**Статья 14. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

1. Поступившие в отдел администрации, ответственный за документооборот, письма регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп администрации поселения Московский с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской городской Думы, Правительства Москвы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся за счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3. Работники отдела администрации, ответственного за документооборот:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляют аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль. Срок \_\_\_».

**Статья 15. Направление обращения на рассмотрение**

1. Работники отдела администрации, ответственного за документооборот, осуществляют предварительное рассмотрения обращения.

Предварительное рассмотрение документов проводится с целью распределения поступивших документов на:

- требующие обязательного рассмотрения главой администрации поселения Московский;

- поступившие телеграммы по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей поселения Московский (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.д.), сообщаются в соответствующие организации и отдел дежурной службы администрации;

- 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.

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

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации поселения Московский, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

2. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются главе администрации поселения Московский для резолюции на исполнение должностным лицам администрации поселения Московский с указанием даты исполнения.

3. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений либо должностных лиц, подлинник обращения направляется структурному подразделению или должностному лицу - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

4. Результатом направления обращения на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в отделы администрации поселения Московский, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

**Статья 16. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации поселения Московский**

1. Поступившие в структурные подразделения администрации поселения Московский письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения) либо направлены на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. 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 письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

9. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в правоохранительные органы.

10. Результатом рассмотрения обращений в отделах администрации поселения Московский является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**Статья 17. Постановка обращений граждан на контроль**

1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отделов администрации.

2. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль» или «Контроль в срок».

3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел администрации, ответственный за документооборот.

**Статья 18. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

**Статья 19. Оформление ответа на обращение граждан**

1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации поселения Московский или уполномоченное им лицо.

2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению граждан.

3. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

5. Ответы заявителям печатаются на бланках утвержденного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел администрации, ответственный за документооборот, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

8. После регистрации ответа отдел администрации, ответственный за документооборот, отправляет ответ заявителю. Отправление ответов без регистрации в отделе администрации, ответственном за документооборот, не допускается.

9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрении 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).

**Статья 20. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

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.

2. При получении запроса по телефону работник администрации:

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

4. Отдел администрации, ответственный за документооборот, ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе администрации поселения Московский.

**Статья 21. Порядок и формы контроля за исполнением обращений граждан**

1. Администрация поселения Московский и должностные лица осуществляют в пределах их полномочий 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.

Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется руководителями отделов администрации поселения Московский.

**Статья 22. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

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