П О С Т А Н О В Л Е Н И Е  
АДМИНИСТРАЦИИ БОЛЬШЕСЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

от 02.10.2014 № 1078  
с. Большое Село

Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Большесельского муниципального района

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Большесельского муниципального района и в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,  
  
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Большесельского муниципального района.  
2. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации Большесельского муниципального района Рыбакову Л.А.  
3. Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава Администрации  
Большесельского  
муниципального района В.А. Лубенин

Приложение 1 к постановлению Администрации Большесельского муниципального района   
от 02.10.2014г. № 1078

Регламент  
рассмотрения обращений граждан в Администрации Большесельского муниципального района  
Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Большесельского муниципального района (далее - регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Большесельского муниципального района (далее - рассмотрение обращений граждан), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.  
В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ) в регламенте используются следующие основные термины:  
обращение гражданина (далее - обращение(я)) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области (далее - орган(ы) местного самоуправления) или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;  
предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;  
заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;  
жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;  
должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.  
Должностными лицами Администрации Большесельского муниципального района Глава является администрации муниципального района, первый заместитель Главы администрации муниципального района, заместители Главы администрации муниципального района (далее - должностные лица (должностное лицо) администрации муниципального района).  
2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:  
- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, 25 декабря);  
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);  
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532);  
- Уставом Большесельского муниципального района  
- настоящим регламентом;  
- иными нормативными правовыми актами.  
3. Рассмотрение обращений в Администрации муниципального района осуществляется должностными лицами Администрации муниципального района.  
4. Наряду с должностными лицами Администрации района рассмотрение обращений в соответствии с частью 3 статьи 10, частью 2 статьи 12, частью 1 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ могут осуществлять уполномоченные лица:  
- руководители структурных подразделений Администрации района в пределах своей компетенции.  
5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.  
Требования к порядку рассмотрения обращений.  
Порядок информирования о рассмотрении обращений  
6. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется следующими способами: непосредственно в здании Администрации района;  
с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).  
7. Граждане могут обратиться в Администрацию района лично или по почте, по адресу: Советская площадь, д.9, с. Большое Село, 152360.  
Телефоны для справок: 2-14-07, 2-12-14 Номер 1/факса: 2-12-44.  
8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации района подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому сотруднику или же обратившемуся гражданину может быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.  
9. Сотрудники Администрации в ходе беседы, консультирования граждан обязаны относиться к ним корректно и внимательно.  
10. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Администрации, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.  
11. Граждане информируются о результатах рассмотрения обращений.  
Результат рассмотрения обращений  
12. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:  
ответы по существу поставленных в обращении вопросов;  
ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;  
ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).  
Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения - ответа в письменной форме (в устной форме ответ может быть дан с согласия гражданина в ходе личного приема).  
Общий срок рассмотрения обращений  
13. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения в Администрации района и заканчивается датой подписания ответа должностным лицом Администрации района. Срок уведомления гражданина о переадресации его обращения - 7 дней с даты регистрации обращения до даты подписания уведомления.  
14. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Администрации района либо уполномоченными на то лицами не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.  
Требования к месту приема граждан должностными лицами  
15. Прием граждан должностными лицами Администрации района осуществляется в кабинете должностного лица.  
16. Место для приема граждан должностным лицом Администрации района должно быть снабжено стулом и столом для письма и раскладки документов.  
Административные процедуры  
Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения  
17. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры  
- прием и регистрацию обращения;  
- направление обращения должностному лицу;  
- рассмотрение обращения;  
- направление ответа гражданину;  
- оформление и хранение дела по обращению.  
Прием и регистрация обращения  
18. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в Администрацию района.  
19. Обращение может поступить в Администрацию района одним из следующих способов:  
- почтовым отправлением;  
- посредством факсимильной связи;  
- по электронной почте;  
- доставлено лично гражданином или его представителем.  
20. Все принятые обращения регистрируются в приемной Администрации района.  
21. На каждое обращение Глава Администрации района накладывает резолюцию о руководителе по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям: о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти.  
22. После регистрации обращения передаются в организационно-правовой отдел специалисту по работе с обращениями граждан.  
23. Датой поступления обращения в отдел по работе с обращениями считается дата регистрации, указанная на штампе Администрации района.  
Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.  
В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Администрации района либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший >-:азанное обращение, уведомляется о данном решении.  
В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.  
В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.  
32. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель  
вправе:  
- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;  
- пригласить наличную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.  
33. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, исполнителем подготавливается запрос. Запрос должен содержать:  
- данные об обращении, по которому запрашивается информация;  
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;  
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;  
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.  
Запрос подписывается должностным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.  
При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.  
34. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.  
В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.  
35. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Администрации района, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.  
36. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Администрации района, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.  
Направление ответа гражданину  
37. По результатам рассмотрения письменных обращений даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:  
- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);  
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;  
Ответ на обращение подписывается должностным лицом Администрации района либо уполномоченным на то лицом.  
Оформление и хранение дела по обращению  
38. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом Администрации района или уполномоченным лицом, направляется гражданину.  
39. Специалист ОПО формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые должностными лицами Администрации района решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.  
40. Специалист ОПО по работе с обращениями, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений, проверяет материалы дела по обращению, завершают оформление дела и помещают его на хранение.  
41. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации района.  
В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются к делу с первичным обращением.  
Сформированные дела в файле помещаются в специальную папку и располагаются в них в хронологическом порядке.  
Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается отделом ОПО Администрации района в течение пяти  
лет.  
По истечении сроков хранения соответствующие дела обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации района либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в муниципальное учреждение Большесельского района "Архив Большесельского района Ярославской области".  
Последовательность административных действий (процедур) при личном приеме граждан  
42. Рассмотрение обращений на личном приеме включает в себя следующие административные процедуры:  
- регистрацию и рассмотрение обращения;  
- подготовку письменного или устного ответа;  
Регистрация и рассмотрение обращения  
43. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к должностным лицам Администрации района (далее - личный прием) согласно графику.  
44. Запись граждан на личный прием осуществляет специалист ОПО . При обращении к нему гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.  
Гражданину сообщается дата, место и время проведения личного приема.  
45. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района, специалист ОПО дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
46. Специалист ОПО по работе с обращениями присутствует на личном приеме граждан должностным лицом Администрации района. В ходе личного приема специалист ОПО по работе с обращениями регистрирует устное обращение гражданина и заносит все необходимые сведения в журнал регистрации "Личный прием". В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.  
47. Должностные лица Администрации района, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение, при наличии принимают его письменное обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению.  
48. 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 журнале.  
49. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема, должностным лицом Администрации района или уполномоченным им лицом дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.  
50. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
51. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  
52. Должностные лица Администрации района могут проводить выездные личные приемы граждан на территории муниципального района Ярославской области.  
Подготовка письменного ответа на обращение на личном приеме  
53. Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приема, возлагается на специалиста ОПО по работе с обращениями.  
54. Ответы авторам обращений направляются за подписью должностных лиц Администрации района, проводивших личный прием, или, по их поручению, иными должностными или уполномоченными лицами. Материалы по рассмотрению обращений граждан на личном приеме списываются в дело должностными лицами Администрации района, проводившими личный прием.  
Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан  
55. Должностные лица Администрации района, руководители структурных подразделений и иных органов исполнительной власти области в пределах своей компетенции осуществляют 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.  
Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан  
56. В соответствии со статьей 254 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, органа местного самоуправления, должностного лица, государственного или муниципального служащего, если считают, что нарушены их права и свободы. Гражданин вправе обратиться непосредственно в суд, прокуратуру, Главе администрации Большесельского муниципального района в случае если решение принято другим муниципальным служащим.