

# Администрация Сямженского муниципального района

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12.03.2010г № 79

*с. Сямжа*

Об утверждении  
Административного регламента  
исполнения функции по  
рассмотрению обращений граждан  
в администрации Сямженского  
муниципального района

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 16 Устава Сямженского муниципального района

### **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в администрации Сямженского муниципального района Вологодской области.

2. Первому заместителю главы администрации района, заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации района обеспечить строгое соблюдение требований, предусмотренных Административным регламентом исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

3. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципального района разработать индивидуальные Административные регламенты по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации района В. А. Зайкину.

5. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном интернет-сайте администрации Сямженского муниципального района: <http://www.syamzha-ar.vologda.ru>.

6. Информацию о размещении настоящего постановления на официальном интернет-сайте администрации Сямженского муниципального района опубликовать в газете «Восход».

Глава района

Н. П. Борский

Утвержден  
Постановлением  
Администрации Сямженского  
муниципального района  
от 12.03.2010 г. № 79

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СЯМЖЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

### I. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения функции по рассмотрению обращений граждан (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Сямженского муниципального района Вологодской области (далее - администрация района).

1.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации района осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993, № 237; «Собрание законодательства Российской Федерации», 1996, № 3, ст. 152; № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1, ст. 1);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451);

- Уставом муниципального образования «Сямженский муниципальный район». («Восход», № 62-63, 13.08.2005, «Восход», № 59, 28.07.2007, «Официальный вестник» (приложение к газете «Восход», № 70, 10.09.2008), 10.09.2008, «Официальный вестник» (приложение к газете «Восход», № 68, 26.12.2009), 26.12.2009;

- Решением Представительного Собрания Сямженского муниципального района от 11.12.2007г. № 416 «Об утверждении Положения об обращениях граждан в Сямженском муниципальном районе» («Официальный вестник» (приложение к газете «Восход», № 102, 22.12.2007), 22.12.2007).

1.3. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой района, первым заместителем главы администрации

района, заместителями главы администрации района, руководителями и работниками структурных подразделений администрации района.

При исполнении функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, общественными организациями и объединениями.

1.4. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.5. Информация об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно отделом архива и делопроизводства администрации района;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе на сайте администрации района).

1.6. Местонахождение администрации района: Вологодская обл., с. Сямжа, ул. Румянцева, д. 20.

Телефон для справок: (81752) 2-16-19; 2-16-90.

Адрес электронной почты: [syamzha - ar@yandex.ru](mailto:syamzha-ar@yandex.ru).

Адрес Интернет-сайта: [www.syamzha-ar.vologda.ru](http://www.syamzha-ar.vologda.ru).

Время работы администрации: с 08.00 до 17.00, в предпраздничные дни с 8 до 16 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

1.7. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется должностными лицами структурных подразделений администрации района, исполняющими функцию по рассмотрению обращений граждан, в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 8 до 17 часов (перерыв на обед с 12.00 до 13.00), в предпраздничные дни - с 8 до 16 часов. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения функций по рассмотрению обращений граждан, основаниях для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений граждан, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## II. Административные процедуры

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

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации района;
- продление срока рассмотрения обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- контроль за исполнением муниципальной функции.

2.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.2.1. Основанием для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное письменное или устное обращение гражданина в администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование администрации района, 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 к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

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

2.2.4. Специалист, ответственный за прием письменных обращений от граждан:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступивших фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- прикладывает к письменному обращению поступившие документы;

- в случае отсутствия самого текста в письменном обращении составляет справку следующего содержания: «Письменного обращения в адрес администрации района нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

2.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела архива и делопроизводства администрации

района. На втором экземпляре обращения, при его наличии, ставится отметка с указанием даты приема обращения, подпись принявшего обращение.

2.2.6. Обращения, поступившие по факсу или в электронном виде на официальный сайт администрации района по сети Интернет, принимаются и учитываются в регистрационной карточке.

### 2.3. Регистрация поступивших обращений граждан

2.3.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в отделе архива и делопроизводства администрации района в течение 3 дней с момента поступления. На каждое обращение граждан составляется регистрационная карточка.

#### 2.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляет регистрационный штамп администрации района с указанием даты и присвоенного письменному обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письменного обращения, 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 письменное обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются соответственно два или три первые, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

#### 2.3.3. Специалист, осуществляющий аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет 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;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, делает отметку «Контроль».

2.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации обращений граждан является регистрация обращений и подготовка их к передаче на рассмотрение.

### 2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, 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.

2.4.2. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копии

обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления, государственные органы или соответствующим должностным лицам.

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

2.4.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае невозможности рассмотрения жалобы другим лицом, органом власти или должностным лицом жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.5. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистами, ответственными за делопроизводство по обращениям граждан, оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма подписываются главой района, первым заместителем главы администрации района, заместителем главы администрации района.

Уведомление заявителю о переадресации обращения и сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписывает должностное лицо администрации района.

2.4.6. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под роспись в структурные подразделения администрации района, направление обращений для рассмотрения соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам.

## 2.5. Рассмотрение обращений граждан в администрации района

2.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрации района является поступившее и зарегистрированное обращение.

2.5.2. Поступившие в администрацию района письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе архива и делопроизводства администрации района, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

2.5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главой района, но не более чем на 30 дней, на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если по объективным причинам окончательно разрешить вопросы, поставленные в письменном обращении, невозможно в установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» сроки, срок рассмотрения обращения в интересах обратившихся граждан может быть продлен до окончательного разрешения вопросов руководителем, давшим поручение. В этом случае заявитель в 30-дневный срок уведомляется письменно об окончательном сроке разрешения обращения и уведомляется письменно о конечных результатах рассмотрения обращения.

2.5.4. Письменные обращения граждан в соответствии с поручением главы района, первого заместителя главы администрации района, заместителей главы администрации района, управляющего делами могут рассматриваться непосредственно в администрации района (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено государственному органу, конкретному должностному лицу либо направлено на рассмотрение в органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией. 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. Документ может иметь пометки, предусматривающие сокращенный срок исполнения поручения: с пометкой «срочно» исполняется в 3-дневный срок; «оперативно» - в 10-дневный срок. Началом срока считается дата подписания поручения.

О переадресации письменного обращения гражданина уведомляет отдел архива и делопроизводства администрации района.

Передача письменных обращений граждан из одного структурного подразделения администрации района или органа местного самоуправления в другой производится только через отдел архива и делопроизводства администрации района.

2.5.5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается сотрудниками отдела архива и делопроизводства администрации района. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем за семь дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа на бумажном и электронном носителях.

2.5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных и региональных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и направляет его в отдел архива и делопроизводства администрации района с обязательным указанием фамилии исполнителя, его служебного телефона;

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

2.5.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел архива и делопроизводства администрации района, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

2.5.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Главой района принимается решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.9. 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.

2.5.10. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не



приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района или руководители структурных подразделений администрации района либо уполномоченные на то лица 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.13. Обращение не рассматривается по существу в случае, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

2.5.15. Ответ на обращение, поступившее в администрацию района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 администрацию района.

2.5.16. Результатом рассмотрения обращений граждан, направленных в администрацию района, является:

- решение или принятие мер по решению вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом.

## 2.6. Личный прием граждан

2.6.1. Глава района, первый заместитель главы администрации района, заместители главы администрации района и управляющий делами администрации района проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.6.2. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист отдела архива и делопроизводства администрации района.

На граждан, записанных на прием к должностным лицам администрации района, оформляется карточка личного приема.

2.6.3. Предварительная запись на личный прием к главе района производится специалистом отдела архива и делопроизводства администрации района. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8 до 17 часов, в предпраздничные дни - с 8 до 16 часов (кроме выходных и праздничных дней).

2.6.4. Личный прием граждан главой района, его заместителями и управляющим делами производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

2.6.5. Специалисты отдела архива и делопроизводства администрации района:

- в ходе организации личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь;

- вправе по согласованию направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение либо к должностному лицу администрации района.

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

2.6.7. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

2.6.8. Специалист, осуществляющий работу с обращениями граждан, регистрирует заявителя, вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в администрацию района с учетом имеющейся информации, содержание устного обращения гражданина.

2.6.9. Запись на повторный прием к главе района, его заместителям и управляющему делами осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется главой района и непосредственно руководителем, проводившим прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

2.6.10. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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.

2.6.11. По окончании приема глава района, заместители главы администрации района, управляющий делами доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, какому органу или структурному

подразделению администрации района либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, ее структурных подразделений и должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Материалы личного приема граждан главой района, первым заместителем, заместителями главы администрации района, управляющим делами учитываются и обрабатываются в отделе архива и делопроизводства администрации района.

После завершения личного приема в соответствии с поручениями руководителя, проводившего личный прием, специалист отдела архива и делопроизводства администрации района направляет документы на рассмотрение должностным лицам администрации района, в органы местного самоуправления, в государственные органы.

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

2.6.13. Глава района, его заместители и управляющий делами, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимают решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

2.6.14. После завершения личного приема главой района, его заместителями и управляющим делами согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист отдела архива и делопроизводства администрации района оформляет рассылку документов.

2.6.15. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностными лицами, проводившими прием граждан.

2.6.16. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным главой района, его заместителями и управляющим делами во время личного приема, направляется в отдел архива и делопроизводства администрации района.

Ответ на обращение гражданина во время личного приема направляется за подписью должностного лица, осуществлявшего прием.

2.6.17. Материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, снимаются с контроля и формируются «В дело». Если рассмотрение обращения остается на контроле, то делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.6.19. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой района, его заместителями, управляющим делами, осуществлявшими прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.7. Постановка обращений граждан на контроль

2.7.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Вологодской области, Правительства Вологодской области, депутатов Законодательного Собрания Вологодской области.

2.7.2. Решение о постановке на контроль особо значимых обращений граждан, поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан и иных обращений вправе принять глава района, заместители главы администрации района.

2.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел архива и делопроизводства администрации района.

## 2.8. Оформление ответов на обращения граждан

2.8.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава района, его заместители и управляющий делами в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные и региональные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава района, первый заместитель главы администрации района.

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

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

2.8.3. В ответе в федеральные, региональные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей направлен ответ.

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

2.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письменному обращению. Если в письменном обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

2.8.6. Ответы заявителям, в федеральные, региональные органы государственной власти и другие организации готовятся в 3 экземплярах на бланках установленной формы, изготовленных с использованием компьютерной техники. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

2.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

2.8.9. По завершении рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел архива и делопроизводства администрации района для постановки «На контроль» или списания «В дело» главой района или его заместителями по компетенции.

2.8.10. 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, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

2.8.11. Отдел архива и делопроизводства администрации района вправе возвращать подготовленный ответ исполнителям на доработку, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Административного регламента.

2.8.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.9. Ответственность должностных лиц при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.9.1. Должностное лицо, принявшее к исполнению обращение граждан, несет ответственность за своевременность его рассмотрения, полноту и достоверность предоставляемой информации.

2.9.2. Специалисты администрации района, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.9.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.9.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений, обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения администрации района. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района исполнитель обязан сдать письменные обращения в отдел архива и делопроизводства администрации района.

2.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

2.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан в пределах своей компетенции ведет специалист отдела архива и делопроизводства администрации района.

2.10.3. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

2.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

2.10.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8 до 17 часов, в предпраздничные дни с 8 до 16 часов, кроме выходных и праздничных дней.

2.10.6. При получении запроса по телефону специалист отдела архива и делопроизводства администрации района:

- называют наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагают абоненту представиться;

- выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;

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

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

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

2.10.9. Специалист отдела архива и делопроизводства администрации района, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об

исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их руководителю.

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

2.11.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Вологодской области и органов местного самоуправления, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.11.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, принятием решений и соблюдением сроков исполнения функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой района, уполномоченными на то должностными лицами администрации района.

Текущий контроль за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Вологодской области.

2.11.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой района.

2.12. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.12.1. Граждане вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.12.2. Должностные лица и муниципальные служащие администрации Сямженского муниципального района несут ответственность за ненадлежащее исполнение настоящего Административного регламента в соответствии с действующим законодательством.