



**Администрация  
Орловского сельского поселения  
Катав-Ивановского муниципального района  
Челябинской области  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2012г.

№ 18

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 №210-ФЗ и Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом Орловского сельского поселения, в целях совершенствования работы по предоставлению муниципальной услуги

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения.
2. Специалисту Администрации Некрутовой Л.В. обеспечить исполнение Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения.
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его опубликования в газете «Авангард».
4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Орловского  
сельского поселения

Н.В. Иршина

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению  
обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения  
Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области**

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Орловского сельского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Орловского сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Орловского сельского поселения, настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Орловского сельского поселения и специалистом.

1.4. Администрация Орловского сельского поселения в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.5. Работу с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Орловского сельского поселения, в том числе по информационным системам общего пользования, как и личный прием, организует специалист Администрации.

1.6. Основные термины, используемые в Административном регламенте.

Заявитель – гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию Орловского сельского поселения за предоставлением муниципальной услуги.

Обращение заявителя (далее - обращение) – направленные в Администрацию Орловского сельского поселения письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

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 Администрации Орловского сельского поселения подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Коллективное обращение – обращение 2-х или более граждан либо обращение, принятое на митинге, собрании.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Административным регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Анонимное обращение – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

Должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее услуги представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные услуги в Администрации Орловского сельского поселения.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- в Администрации Орловского сельского поселения.

2.1.2. Сведения о местонахождении и адресе Администрации Орловского сельского поселения:

- почтовый адрес: 456132 , д.1Б пер. 1 Советский, с.Орловка Катав-Ивановский район, Челябинская область.

2.1.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах сообщается по телефонам и размещается на информационном стенде здания Администрации Орловского сельского поселения.

2.1.4. График приема обращений в Администрации Орловского сельского поселения:

-В рабочие дни – с 8.00 до 16.00 часов

-В предпраздничные дни – с 8.00 до 15.00 часов

-Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов

Телефон: 8 (35147) 98 1 85

2.2. Срок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок предоставления обращения. В исключительных случаях срок предоставления обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящими органами, то исполнитель обязан согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

2.2.2. Глава Орловского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### 2.3. Требования к письменному обращению граждан.

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления – Администрация Орловского сельского поселения, в который гражданин направляет свое обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения, контактный телефон (при наличии), личная подпись заявителя и дата.

2.3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного письменного ответа.

2.4.2. Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема или по телефону является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.5.1. Гражданин имеет право на получение ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении гражданина не указана его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- если текст обращения не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- 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);

- если обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если полученное письменное обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его.

2.5.2. Решение по вышеперечисленным обращениям принимает Глава Орловского сельского поселения.

2.6. Ответственность при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.6.1. Специалист, работающий с обращениями граждан, несет ответственность в соответствии с законодательством за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

3. Административные процедуры.

3.1. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;

- направление обращений граждан на рассмотрение Главе Орловского сельского поселения;
- рассмотрение обращений граждан специалистом Орловского сельского поселения, исполнителем;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

3.2.1. Основанием для начала предоставления услуги является обращение гражданина в Администрацию Орловского сельского поселения либо поступление письменного обращения гражданина с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу, факсу, информационным системам общего пользования.

3.2.3. Все обращения, поступившие в Администрацию Орловского сельского поселения, принимаются и обрабатываются специалистом.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого обращения делается отметка с указанием входящего номера, даты приема обращения, количества принятых листов и номер телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.2.4. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения является подготовка к регистрации.

### 3.3. Регистрация поступивших обращений.

3.3.1. Специалист в течение одного дня производит регистрацию обращений путем присвоения ему входящего номера, проставляет дату поступления обращения.

#### 3.3.2. При регистрации обращений:

- указываются фамилия и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то оно считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- на лицевой стороне первого листа обращения гражданина в правом нижнем углу, в свободном от текста, проставляется штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на обращении в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

3.3.3. На обращениях граждан, вернувшихся как направленные не в соответствии с компетенцией, регистрационный штамп погашается и проставляется штамп с новой датой поступления.

3.3.4. Если гражданин прислал несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.3.5. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы обращения делается пометка: «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего обращения, подбирается вся предыдущая переписка.

3.3.6. После регистрации обращения специалист:

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы;

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

3.3.7. Результатом выполнения административной процедуры по регистрации поступивших обращений является регистрация обращения с использованием системы электронного документооборота и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

3.4.1. Специалист в течение одного рабочего дня передает поступившие обращения граждан на рассмотрение Главе Орловского сельского поселения.

3.4.2. Обращения, в которых отсутствуют просьбы, жалобы, предложения или содержатся общие рассуждения по известным проблемам внутренней и внешней политики, вновь поднимаются ранее рассмотренные вопросы (по которым давались многократные ответы и которые соответственно не требуют дополнительного рассмотрения), списываются в архив.

На таких обращениях делается пометка: «В дело» с указанием даты и фамилии исполнителя. Решение о списании обращения в архив принимает Глава Орловского сельского поселения.

3.4.3. Обращения с просьбами о личном приеме Главы Орловского сельского поселения рассматриваются как письменные обращения граждан. Специалист направляет обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием, либо разъясняет порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

3.4.4. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации Орловского сельского поселения, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

3.4.5. Результатом выполнения административной процедуры, является наложение резолюции должностным лицом и отправление их исполнителям.

3.5. Рассмотрение обращения Администрацией Орловского сельского поселения.

3.5.1. Если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям Администрации Орловского сельского поселения, Глава Орловского сельского поселения обязан в течение 3-х рабочих дней вернуть это обращение автору резолюции с обоснованием невозможности предоставления поручения.

3.5.2. Обращение рассматривает непосредственно Глава Администрации Орловского сельского поселения (в том числе с выездом на место).

3.5.3. Глава Орловского сельского поселения:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц (с их согласия);

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

- подготавливает или дает согласно поручению письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. При поручении предоставления обращения подведомственному учреждению или организации Глава Орловского сельского поселения обязан дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

3.5.6. Результатом рассмотрения обращения Администрацией Орловского сельского поселения, исполнителем является подготовка проекта ответа или ответа заявителю.

3.6. Прием граждан по личным вопросам.

3.6.1. Организацию личного приема граждан в Администрации Орловского сельского поселения осуществляет Глава Администрации Орловского сельского поселения.

3.6.2. Личный прием граждан Главой Администрации Орловского сельского поселения ведется по записи специалиста.

3.6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.6.4. Запись на прием, предварительное собеседование и организацию личного приема граждан Главой Администрации Орловского сельского поселения осуществляет специалист.

3.6.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно записи, с учетом права на первоочередность.

Прием граждан по личным вопросам проводится в присутствии специалиста Администрации Орловского сельского поселения.



3.6.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.7. По окончании личного приема граждан Глава Орловского сельского поселения, ведущий личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.9. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу.

3.6.10. Материалы с личного приема должностных лиц хранятся в течении 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.11. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, ведущим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения гражданина в уполномоченный орган.

### 3.7. Постановка обращений граждан на контроль.

3.7.1. На контроль ставятся все обращения заявителей, кроме обращений, по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение и оформление земельного участка, участие в аукционе, приватизация жилого помещения и т.д.).

3.7.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает автор резолюции. Контроль осуществляется Главой Орловского сельского поселения.

3.7.3. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

### 3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу

срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения специалист Администрации представляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока Главе Орловского сельского поселения.

3.8.3. На основании служебной записки Глава Орловского сельского поселения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.8.4. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу и направление гражданину уведомления о принятом решении.

### 3.9. Оформление ответа на обращение граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан и ответы в вышестоящие организации об предоставлении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Орловского сельского поселения.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.9.3. В ответе в региональные органы государственной власти должно быть четко указано о том, что заявитель письменно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в отношении коллективных обращений указывается, кому именно из обратившихся граждан дан ответ.

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

3.9.5. Регистрацию и отправку ответа осуществляет специалист Администрации Орловского сельского поселения.

3.9.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации Орловского сельского поселения.

3.9.7. Ответы гражданам, а также в федеральные и региональные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.9.8. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину копия ответа направляется исполнителю, а подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, хранятся у специалиста.

3.9.9. При необходимости специалист может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не

отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения обращения передается Главе Орловского сельского поселения и подшивается в дело, а ее копия прикладывается к материалам по рассмотрению обращения у специалиста.

3.9.10. Результатом выполнения административной процедуры по оформлению ответа на обращение граждан является оформление и направление гражданину ответа, в котором излагаются разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам, а в случае направления промежуточного ответа указываются сроки окончательного решения вопросов.

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляется Главой Орловского сельского поселения.

4.1.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в Администрацию Орловского сельского поселения осуществляется Главой Орловского сельского поселения. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в Администрацию Орловского сельского поселения осуществляет Глава Орловского сельского поселения.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений граждан.

5.1. В случае, если заявитель ранее обращался в Администрацию Орловского сельского поселения и не удовлетворен принятым решением и обжалует действия Администрации Орловского сельского поселения, он имеет право обратиться к Главе Катав-Ивановского муниципального района или обжаловать в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

#### 5.2. Досудебное обжалование:

- заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, принятые в ходе рассмотрения обращения на основании настоящего административного регламента, письменно почтовым отправлением.

#### 5.3. В жалобе указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- почтовый адрес, контактный телефон;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушение при рассмотрении обращения. Заявителю дается письменный ответ о принятом решении.

5.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.