



## **Администрация Катав-Ивановского городского поселения ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«14» \_\_\_\_\_ 04\_\_\_\_ 2016 г.

№111

Об утверждении административного  
Регламента предоставления муниципальной  
услуги «Рассмотрение обращений граждан  
В Администрации Катав-Ивановского  
городского поселения»

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Администрация Катав-Ивановского городского поселения

### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный Регламент «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения» (приложение).
2. Постановление разместить на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района.
3. Постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит размещению на специальном информационном стенде в Администрации Катав-Ивановского городского поселения.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела организационной работы и контроля Администрации Катав-Ивановского городского поселения Калинину Ю.С.

Глава Катав-Ивановского  
городского поселения

А.А. Бисярин

**Административный Регламент рассмотрения обращений граждан в  
Администрации Катав-Ивановского городского поселения**

**I. Общие положения**

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения (далее - Администрация) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.
2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения осуществляется в соответствии с:
  - Конституцией Российской Федерации;
  - Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
  - Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
  - Уставом Катав-Ивановского городского поселения.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Катав-Ивановского городского поселения, заместителем Главы Катав-Ивановского городского поселения, муниципальными служащими, замещающими должности муниципальной службы в Администрации (далее - работники).
4. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Катав-Ивановское городское поселение в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.
5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (приложение № 1 к Регламенту).

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

- 2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан
- 2.1.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:
  - непосредственно в Администрации Катав-Ивановского городского поселения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Сведения о местонахождении Администрации Катав-Ивановского городского поселения, полный почтовый адрес Администрации Катав-Ивановского городского поселения:

Администрация Катав-Ивановского городского поселения расположена в г. Катав-Ивановске Челябинской области по адресу ул. Ленина, 16, номер справочного телефона по обращениям граждан: тел./факс 835147-2-04-24  
Полный почтовый адрес: 456110, Челябинская область, г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, 16.

Требования к обращению в письменной форме или в форме электронного документа размещаются на информационном стенде в Администрации поселения.

2.1.3. Информация о местонахождении Администрации поселения, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается на информационном стенде в здании Администрации поселения.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки работники 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.

2.2. Сроки исполнения функции по рассмотрению обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

2.2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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 глава поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

2.2.3. Глава поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к обращению граждан в письменной форме или в форме электронного документа

2.3.1. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления -

Администрация Катав-Ивановского городского поселения, либо должность и фамилию, имя, отчество Главы Катав-Ивановского городского поселения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

2.3.2. Обращение в форме электронного документа должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрация Катав-Ивановского городского поселения либо должность и фамилию, имя, отчество Главы Катав-Ивановского городского поселения, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения

2.4.1. Личный прием граждан в Администрации Катав-Ивановского городского поселения ведет Глава Катав-Ивановского городского поселения.

2.4.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет делопроизводитель.

2.4.3. Личный прием Главы Катав-Ивановского городского поселения осуществляется в здании Администрации, расположенного по адресу г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, 16, в каб. Главы городского поселения каждый понедельник с 13 – 00 до 16 – 00.

График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения, в том числе размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на информационном стенде в здании Администрации.

2.4.4. Предварительная запись на прием к Главе производится делопроизводителем. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Глава может принять решение о досрочном прекращении записи.

2.4.5. Личный прием граждан Главой производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

2.4.6. Делопроизводитель, отвечающий за прием граждан, в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

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

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

2.5.1. Помещение, выделенное для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.5.2. Рабочее место делопроизводителя, ответственного за личный прием, оборудуется компьютером с установленной справочно-информационной системой и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме. Обеспечивается бумагой, расходными материалами, канцелярскими принадлежностями, а также доступом в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail).

2.5.3. В здании Администрации на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации.

2.5.4. Место для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

2.5.5. Места ожидания личного приема для заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.6. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращения, поступившего от гражданина в письменной форме или в форме электронного документа, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.6.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные

ответы или ответы в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу.

Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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;

- в обращении 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;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

2.7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.7.3. 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 или соответствующему должностному лицу.

2.8. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

2.8.1. Работники Администрации, работающие с обращениями в письменной форме или в форме электронного документа, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской

Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме или в форме электронного документа в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.8.3. При утрате исполнителем обращений в письменной форме или в форме электронного документа назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава поселения.

2.8.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме или в форме электронного документа другому работнику по поручению Главы поселения, заместителя Главы поселения. При освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

### **III. Административные процедуры**

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;
- регистрация и аннотирование обращений в письменной форме или в форме электронного документа;
- направление обращений в письменной форме или в форме электронного документа на рассмотрение;
- рассмотрение работниками обращений в письменной форме или в форме электронного документа;
- личный прием граждан;
- постановка обращений в письменной форме или в форме электронного документа на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа;
- оформление ответа на обращение в письменной форме или в форме электронного документа;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка обращений, поступивших от граждан в письменной форме или в форме электронного документа

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа является личное обращение гражданина в Администрацию поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить в Администрацию поселения по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.2.3. Работник, ответственный за делопроизводство:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (копии паспорта, пенсионного удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации Катав-Ивановского городского поселения нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится делопроизводителем. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. При приеме обращения от граждан, на копии обращения по просьбе гражданина ставится штамп Администрации с указанием номера и даты поступления документа в Администрацию.

3.2.5. Обращения, поступившие по факсу или в форме электронного обращения на Интернет-портал поселения, принимаются и распечатываются делопроизводителем и учитываются в журнале регистрации обращений.

3.2.6. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя Главы Катав-Ивановского городского поселения, заместителя Главы поселения или работников Администрации, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.2.7. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований Катав-Ивановского муниципального района, адресованные Главе поселения, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются делопроизводителем и в тот же день передаются на рассмотрение Главе поселения.



3.2.8. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений для дальнейшей регистрации.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений в письменной форме или в форме электронного документа

3.3.1. Поступившие в Администрацию обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

3.3.2. Работник, ответственный за делопроизводство:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Катав-Ивановского городского поселения" с указанием даты регистрации и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, заказное письмо, факс, электронная почта и т.п.);
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, 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.

3.3.3. Работник, осуществляющий регистрацию и аннотирование 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;

3.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, является регистрация обращения в журнале регистрации обращений и его подготовка к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращений в письменной форме или в форме электронного документа на рассмотрение

3.4.1. Работник, ответственный за делопроизводство, направляет обращение, поступившее в письменной форме или в форме электронного документа, на предварительное рассмотрение Главе поселения.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении письма, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- 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. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Администрации поселения, а обращения списываются "В дело" как исполненные;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органа местного самоуправления, 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;
- запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности Администрации Катав-Ивановского городского поселения рассматривается как обычное обращение.

3.4.2. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем с соответствующими поручениями (или резолюцией) Главы поселения для рассмотрения работникам Администрации.

3.5. Рассмотрение работниками обращений в письменной форме или в форме электронного документа

3.5.1. Поступившие работнику Администрации обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в журнале регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно как на рабочем месте, так и с выездом на место.

3.5.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов подготавливается работником, ответственным за делопроизводство. 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.

3.5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- вправе приглашать обратившихся граждан для личной беседы, в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе и в электронной форме, дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, направляет ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
- в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции других организаций или должностных лиц, направляет по принадлежности копии обращений и уведомляет гражданина о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланке письма Администрации (приложения № 2, 3, 4 к Регламенту).

3.5.5. 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.

3.5.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, работник направляет обращение в правоохранительные органы.

3.5.7. Результатом рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа являются разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

### 3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.6.2. На граждан, записанных на прием, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, в которую заносится содержание устного обращения 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.

В случае повторного обращения гражданина работник, ответственный за делопроизводство, осуществляет подборку всех имеющихся в Администрации

материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются Главе, ведущему личный прием.

3.6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.6.4. По окончании приема Глава Катав-Ивановского городского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.5. Глава по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.6. После завершения личного приема и согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, делопроизводитель, при необходимости оформляет рассылку документов исполнителям.

3.6.7. Информация о принятых мерах по обращениям граждан доводится до сведения исполнителем в письменной или устной форме.

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

3.6.9. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.7. Постановка обращений граждан на контроль

3.7.1. 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 Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора и Правительства Челябинской области, Министерств и ведомств Челябинской области, Главы Катав-Ивановского муниципального района о рассмотрении обращений граждан.

3.7.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава поселения. При этом может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

3.7.4. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет работник, ответственный за делопроизводство.

3.7.5. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.8.1. 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.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе поселения.

3.8.3. Глава поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Оформление ответа на обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа

3.9.1. Ответы на обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, даются за подписью Главы поселения или заместителя Главы поселения.

3.9.2. 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 гражданина.

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

3.9.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о признании гражданки Ивановой И.И. нанимателем жилого помещения). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.6. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.9.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.9.9. После завершения рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются делопроизводителю, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела).

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.10.1. 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.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом Администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет работник, ответственный за делопроизводство. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения в письменной форме или в форме электронного документа и направлении его на рассмотрение исполнителю;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней по тел./факс 8-35147-2-04-24.

3.10.5. При получении запроса по телефону работник, ответственный за делопроизводство:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает, 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.

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

3.10.7. Работник, ответственный за делопроизводство, регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе поселения.

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

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

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

3.11.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками Администрации осуществляется Главой и заместителем Главы Катав-Ивановского городского поселения.

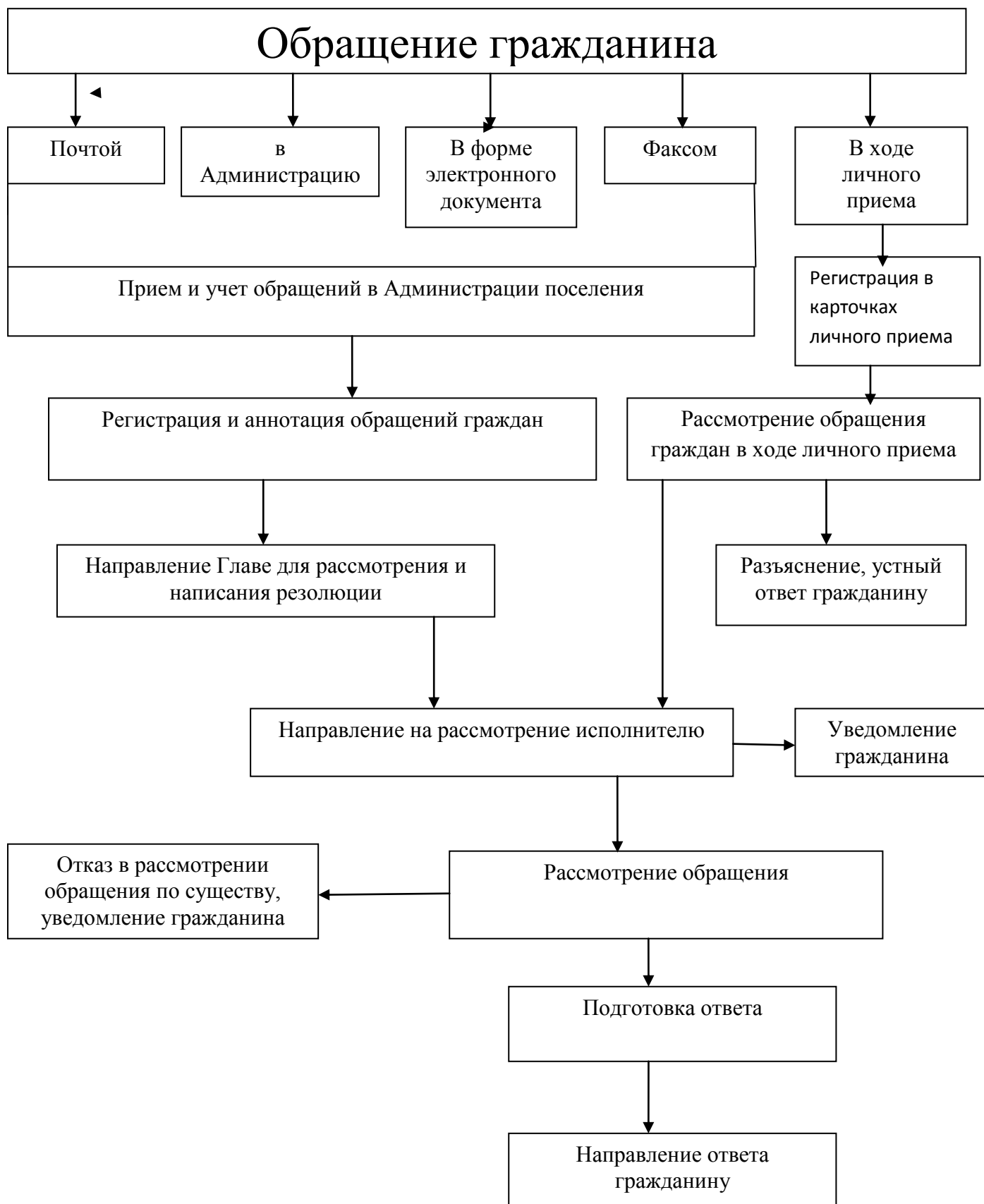
3.11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за делопроизводство, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой поселения.

3.12. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА





**Образец уведомления гражданину о направлении его обращения на  
рассмотрение**



**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Катав-Ивановского городского поселения**

456110, Челябинская область, г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, 16, ИНН 7401010200,  
тел. 2-04-24, E-mail: kativ111@mail.ru

« 29 » \_\_\_\_\_ 02 \_\_\_\_\_ 2016 г.  
На № 26 от 24.03.2016 г.

№ \_75\_

Киселевой В.Г.

ул. Красноуральская, 26-11,  
г. Катав-Ивановск

Уважаемая Валентина Григорьевна!

В соответствии со ст. 15 Федерального закона №131-ФЗ от 06.10.2003 г «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Ваше обращение направлено в Администрацию Катав-Ивановского муниципального района для рассмотрения по существу. О результатах рассмотрения будет сообщено дополнительно.

Глава Катав-Ивановского  
городского поселения

А.А. Бисярин

Калинина Юлия Сергеевна,  
т.2-04-24

**Образец сопроводительного письма**



**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Катав-Ивановского городского поселения**

456110, Челябинская область, г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, 16, ИНН 7401010200,  
тел. 2-04-24, E-mail: kativ111@mail.ru

---

« 29 » \_\_02\_\_ 2016 г.

№ \_76\_

Главе Катав-Ивановского  
муниципального района  
Е.Ю. Киршину

Уважаемый Евгений Юрьевич!

В соответствии со ст. 15 Федерального закона №131-ФЗ от 06.10.2003 г «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», направляю Вам для рассмотрения по существу обращение Киселевой В.Г.

Ответ прошу направить в мой адрес и заявителю в установленные законом сроки.

Приложение на 1 листе.

Глава Катав-Ивановского  
городского поселения

А.А. Бисярин

**Образец сопроводительного письма с контролем**



**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**Катав-Ивановского городского поселения**

456110, Челябинская область, г. Катав-Ивановск, ул. Ленина, 16, ИНН 7401010200,  
тел. 2-04-24, E-mail: kativ111@mail.ru

---

« 29 » \_\_02\_\_ 2016 г.

№ \_77\_

Главе Катав-Ивановского  
муниципального района  
Е.Ю. Киршину

Уважаемый Евгений Юрьевич!

В соответствии со ст. 15 Федерального закона №131-ФЗ от 06.10.2003 г «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», направляю Вам для рассмотрения по существу обращение Киселевой В.Г.

Ответ прошу направить в мой адрес и заявителю до 10.03.2016 г.

Приложение на 1 листе.

Глава Катав-Ивановского  
городского поселения

А.А. Бисярин

Калинина Юлия Сергеевна,  
т.2-04-24