

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в муниципальном образовании «сельсовет Первомайский» Дербентского района Республики Дагестан

Утверждающий документ:
(для просмотра документа нажмите на ссылку ниже)

**постановление Главы сельского поселения «сельсовет Первомайский» от 30 апреля 2012 года № 1-01/009
"Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан» в муниципальном образовании «сельсовет Первомайский»
Дербентского района Республики Дагестан"**

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в муниципальном образовании «сельсовет Первомайский» Дербентского района Республики Дагестан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в муниципальном образовании «сельсовет Первомайский» Дербентского района Республики Дагестан (далее — Административный регламент) определяет правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрацию сельского поселения «сельсовет Первомайский» (далее — Администрация), разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан на территории сельского поселения «сельсовет Первомайский».

В соответствии со ст. 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), в Административном регламенте используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее — обращение) — направленное в Администрацию или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности Администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

- 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, недостатков в работе Администрации и должностных лиц Администрации, либо критика деятельности Администрации и должностных лиц Администрации;

- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации.

1.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
- Уставом муниципального образования сельского поселения «сельсовет Первомайский»;
- настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется главой администрации муниципального образования «сельсовет Первомайский» (далее — глава администрации), заместителем главы администрации муниципального образования «сельсовет Первомайский» (далее — заместитель главы администрации).

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений

В этом случае глава администрации снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

12. Оформление и хранение дела по обращению

12.1. Ответ на обращение, подписанный главой администрации, направляется гражданину. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом гражданин расписывается в получении ответа на его копии.

12.2. Сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения, формирует дело по обращению, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые главой администрации решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

Сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения, проверяет материалы дела по обращению, завершает оформление дела и помещает его на хранение.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки, согласно классификатору и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается в текущем архиве Администрации в течение срока, указанном в утвержденной номенклатуре дел.

По истечении сроков хранения в текущем архиве Администрации соответствующие дела обращений и контрольно-регистрационные карточки либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение.

13. Последовательность действий (административных процедур) при личном приеме граждан

13.1. Рассмотрение обращений на личном приеме включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрацию и рассмотрение обращения;
- подготовку письменного или устного ответа;
- оформление дела.

14. Регистрация и рассмотрение обращения

14.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личном приеме у главы администрации (далее – личный прием), согласно утвержденному графику.

Запись граждан на личный прием осуществляет сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращений. При обращении к нему гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

На граждан, записанных на личный прием, сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращений, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе. При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приема передается главе администрации. Гражданину сообщаются дата, место и время проведения личного приема.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации, сотрудником Администрации, отвечающим за рассмотрение обращений, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14.2. Сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращений, присутствует на личном приеме гражданина у главы администрации. В ходе личного приема сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения, регистрирует устное обращение гражданина. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Глава администрации выслушивает устное обращение гражданина, при наличии принимает его письменное обращение, подлежащее регистрации и рассмотрению.

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 контрольно-регистрационной карточке.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема, глава администрации дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

15. Подготовка письменного ответа на обращение

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется непосредственно в здании Администрации с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования.

2.2. Граждане могут обратиться в Администрацию (по месту жительства) лично или по почте. Адрес электронной почты: 1maisk@bk.ru.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники администрации подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника поселения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому сотруднику или же обратившемуся гражданину может быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.4. Сотрудники Администрации в ходе беседы, консультирования граждан обязаны относиться к ним корректно и внимательно.

3. Порядок получения консультаций (материалов) о рассмотрении обращений

3.1. При рассмотрении обращения Администрацией гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращения, обязаны предоставить гражданину информацию и документы, запрашиваемые в соответствии с настоящим пунктом Административного регламента в срок не более 30 рабочих дней с момента регистрации соответствующего запроса в Администрацию.

3.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- определения организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;
- места и графика личного приема главой администрации для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

3.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

3.4. Консультации предоставляются при личном обращении, по почте и телефону.

4. Результат рассмотрения обращений

4.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения – ответа в письменной или устной форме.

5. Общий срок рассмотрения обращений

5.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации

обращения в Администрации и заканчивается датой подписания ответа главой администрации. Срок уведомления гражданина о переадресации его обращения – 7 дней с даты регистрации обращения до даты подписания уведомления.

5.2. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены главой администрации не более чем на 30 дней, с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

6. Требования к месту приема граждан главой администрации

6.1. Прием граждан главой администрации осуществляется в специально предусмотренном для этого помещении.

6.2. Место для приема граждан главой администрации должно быть снабжено стулом и столом для письма и раскладки документов.

7. Административные процедуры. Последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении письменного обращения

7.1. Рассмотрение обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращения;
- направление обращения главе администрации;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа гражданину;
- работу с обращениями, поставленными на контроль;
- оформление и хранение дела по обращению.

7.2. Прием и регистрация обращения.

Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в Администрацию. Обращение может поступить в Администрацию одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте;
- доставлено лично гражданином или его представителем.

7.3. Все принятые обращения регистрируются с проставлением штампа Администрации и даты поступления. Для приема обращений, поступающих по электронной почте, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

7.4. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется заместителем главы администрации, отвечающим за рассмотрение обращения, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Администрации.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. Гражданин, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

8. Направление обращения главе администрации

8.1. На стадии обработки поступивших обращений сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения, отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По названной группе обращений сотрудник Администрации готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю на бланке Администрации с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Затем письмо передается для подписания главой администрации.

Срок подготовки и отправки уведомления – до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

8.2. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, передаются главе администрации.

Кроме этого, согласовывается рассмотрение обращений:

- без фамилии граждан, их направивших, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем;
- исполнение которых не входит в компетенцию Администрации, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

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

По группе распределения обращений, рассмотрение которых не входит в компетенцию Администрации, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, соответствующий сотрудник Администрации готовит сопроводительное письмо на бланке Администрации в соответствующий орган, к компетенции которого относится рассмотрение обращения, а также письменное уведомление заявителю на бланке Администрации с обоснованием направления обращения на рассмотрение по существу вопросов соответствующему адресату и передает их на согласование и подписание главе администрации.

Срок подготовки и отправки сопроводительного письма с обращением и уведомления гражданину – 7 рабочих дней с даты регистрации обращения.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в Администрацию.

Если принято решение о переадресации, сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения, передает обращение в соответствующие организации.

Максимальный срок данной процедуры – 2 рабочих дня.

9.2. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации;
- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;
- и другие.

9.3. Сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения, осуществляет предварительное рассмотрение обращения. По результатам предварительного рассмотрения обращения, проверки истории обращений заявителя сотрудник готовит предложения о необходимых поручениях главы администрации по рассмотрению обращения.

По каждому обращению сотрудник Администрации, отвечающий за обозначенное в обращении направление, готовит проект резолюции главы администрации по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям: о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти.

9.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, телефаксу или электронной почте) в отдел министерства внутренних дел Российской Федерации по Дербентскому району в соответствии с их компетенцией.

По многократным обращениям сотрудник Администрации на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

9.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сотрудник Администрации готовит сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданина о переадресации его обращения.

Сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращений, передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений, сопроводительных писем на рассмотрение и согласование главе администрации.

Глава администрации определяет:

- относится ли к его компетенции рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам;

решение о выезде по местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и им дается оценка.

При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с настоящим Административным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через главу администрации.

В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения главы администрации выезжает на место.

В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный главой администрации, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

10. Направление ответа гражданину

10.1. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Администрацией, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение подписывается главой администрации или заместителем главы администрации.

11. Работа с обращениями, поставленными на контроль

11.1. Должностное лицо Администрации, ответственное за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, не реже 1 раза в месяц проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений главы администрации.

Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение главе администрации:

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;
- проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

Глава администрации:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц, в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

11.2. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- иные основания в соответствии с компетенцией главы администрации.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

Решение о снятии обращения с контроля принимает глава администрации.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или не совершении испрашиваемого действия.

Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или не соответствуют действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Администрации.

Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Администрации, должностных лиц и сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

9.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

9.11. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в организациях и у иных должностных лиц;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных организациях и у иных должностных лиц, исполнителем подготавливается запрос. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, – не более 15 дней.

Запрос подписывается главой администрации и направляется в соответствующую организацию или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

9.12. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

9.13. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято

- необходимость дополнения и корректировки резолюции;
- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

9.6. Глава администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решением главы администрации являются подписанные им резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией главы администрации жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. Письмо гражданину подписывается главой администрации.

9.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией главы администрации подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Ответ гражданину подписывается главой администрации и направляется гражданину.

9.8. Сотрудник Администрации, отвечающий за рассмотрение обращения:

- вносит в регистрационную карточку исполнителя содержание резолюции главы администрации, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовит сопроводительные письма исполнителям и ответы с уведомлением заявителей о переадресации обращений согласно компетенции органов власти.

По обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в который необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении. Обращения и прилагаемые к ним документы направляются исполнителям. Обращения с резолюцией главы администрации поступают на рассмотрение исполнителям.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, они должны анализироваться:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности Администрации;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Администрации.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или неприятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков и правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, гражданин извещается о том, в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

9.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе