



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВО-ЯРЦЕВСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.04.2013

№ 51

Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Михайлово-Ярцевское

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», -

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Михайлово-Ярцевское (прилагается).
2. Признать утратившим силу Постановление Главы администрации сельского поселения Михайлово-Ярцевское от 19.03.2012 №128 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Михайлово-Ярцевское».
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Земля Подольская» и разместить на официальном сайте администрации поселения Михайлово-Ярцевское в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации поселения Титаренко В.Г.

Глава поселения

Д.В. Верещак

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВО-ЯРЦЕВСКОЕ

### 1. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Михайлово-Ярцевское (далее — Административный регламент), определяет порядок, сроки и последовательность действий при рассмотрении индивидуальных и коллективных, письменных и устных обращений граждан, разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации поселения Михайлово-Ярцевское (далее – администрация поселения) и определяет правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения, заместителями Главы администрации поселения и руководителями структурных подразделений администрации поселения (далее должностные лица) в пределах их компетенции.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа, обращений, поступивших факсимильной связью, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

5. Для целей настоящего Административного регламента используются следующие термины, установленные законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан:

- **обращение гражданина** (далее обращение) - предложение, заявление, или жалоба гражданина, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально - культурной и других сфер жизни поселения Михайлово-Ярцевское;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

### 2. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению обращений граждан.

## **Порядок информирования граждан об исполнении функций по рассмотрению обращений граждан**

6. Информация о порядке исполнения функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации поселения;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения на официальном сайте администрации поселения, публикации в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении администрации поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение 1), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому факсимильной связью и по электронной почте (приложение 2), размещаются:

- на официальном сайте администрации поселения Михайлово-Ярцевское [www.admsp.ru](http://www.admsp.ru);
- на информационном стендах в помещении администрации поселения.

8. Информация о месте личного приема должностными лицами, установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте администрации поселения Михайлово-Ярцевское [www.admsp.ru](http://www.admsp.ru);
- на информационном стендах в помещении администрации поселения.

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

### **Сроки исполнения функции по рассмотрению обращений в письменной форме или в форме электронного документа граждан**

10. Рассмотрение обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в администрацию поселения, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения или заместителями Главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом для слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 10 настоящего Административного регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

13. Глава поселения, первый заместитель Главы администрации поселения, заместители Главы администрации при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

### **Требования к письменному, электронному и поступившему факсимильной связью обращению граждан**

14. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: наименование органа местного самоуправления –

администрация поселения Михайлово-Ярцевское, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

15. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать: наименование органа местного самоуправления – администрация поселения Михайлово-Ярцевское, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

#### **Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации поселения Михайлово-Ярцевское**

16. Прием граждан в администрации поселения ведут Глава поселения, первый заместитель Главы администрации поселения, заместители Главы администрации в соответствии с утвержденным графиком.

График личного приема граждан составляется и утверждается ежегодно, при необходимости в него вносятся изменения. График вывешивается на информационном стенде, размещается на официальном сайте администрации поселения, публикуется в средствах массовой информации.

Непосредственную организацию личного приема граждан Главой поселения осуществляет сектор по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан администрации поселения.

17. Прием граждан Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения, заместителями Главы администрации проводится в соответствии с утвержденным Главой поселения графиком, в котором указываются дни, время и место приема.

18. Сотрудники администрации поселения проводят консультации граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

19. Личный прием Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения, заместителями Главы администрации осуществляется без предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

#### **Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан**

- Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

- Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой.

- Работникам администрации поселения, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы,

канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

- Места для проведения личного приема граждан оборудуются:
  - противопожарной системой и средствами пожаротушения;
  - системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
- Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, должны быть оборудованы столами, стульями.

### **Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

20. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

21. 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.

### **Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

22. Не подлежат рассмотрению по существу обращения граждан:

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, отправивший обращение. Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится заместителем Главы администрации по соответствующему направлению деятельности.

- в случае, если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю, в течение семи дней со дня регистрации, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Разъяснение готовится заместителем Главы администрации по соответствующему направлению деятельности, ответственным за рассмотрение данного обращения и направляется гражданину;

- 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.

23. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу для дальнейшего рассмотрения в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

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

### **Ответственность работника за сохранность документов при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

25. Должностные лица, работники администрации поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

26. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного 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 орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

27. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава поселения и курирующий данное направление заместитель Главы администрации.

28. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому должностному лицу по поручению заместителя Главы администрации, курирующего данное направление.

29. При увольнении или переходе на другую работу должностное лицо обязано сдать все числящиеся за ним обращения в сектор по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан администрации поселения.

### **3. Административные процедуры Последовательность административных действий (процедур)**

30. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры (приложение 3):

- прием и первичная обработка обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение Главе поселения;
- рассмотрение обращений Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения, заместителями Главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации поселения;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации поселения;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения обращения;
- осуществление контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

### **Прием и первичная обработка обращений граждан**

31. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

32. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфом, фельдъегерской почтой, факсимильной связью, по электронной почте, по горячей линии.

33. Все обращения поступают в сектор по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан администрации поселения (далее сектор по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан).

34. Специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, ответственный за прием документов, при получении обращений по почте:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской почтой;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает сзади письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма. Первый экземпляр указанных актов хранится в секторе по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

35. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заместителю Главы администрации, курирующему вопросы антитеррористической защищенности, и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции поступающей в администрацию поселения.

36. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан. По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка установленной формы согласно приложения 4, с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина и почтового адреса для ответа,

37. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалистом сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан.

38. Обращения, поступившие по электронной почте на официальный сайт администрации поселения, принимаются специалистом сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, распечатываются и учитываются в журнале учета.

39. Обращения с пометкой «лично» поступившие на имя Главы поселения, первого заместителя Главы администрации поселения или заместителей Главы администрации передаются адресатам не вскрытыми. В случае если обращение с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его специалисту сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан для регистрации.

40. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской городской Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов муниципальных образований города Москвы, адресованные Главе поселения, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются специалистом сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан и в тот же день передаются соответствующим руководителям на рассмотрение.

41. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан.

#### **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

42. Поступившие в сектор по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан обращения, регистрируются в срок не более 3 дней с момента поступления.

43. Специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Вход. № от », с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя, отчество заявителя в именительном падеже (либо инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения буквенным индексом в регистрационном номере (лично-«л», нарочным-«н», почта-«п», телеграф-«т», факс-«ф», эл.почтой-«э», сайт-«с»). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Правительства Москвы и т.п.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

44. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в Департамент внешнеэкономических связей города Москвы. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Московскую городскую организацию Всероссийского общества слепых.

45. Специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан осуществляет аннотацию обращения:



- 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;

- проставляет код тематики согласно тематическому классификатору обращений граждан.

Если в обращении ставится несколько вопросов, то код присваивается каждому из них;

- передает письма Главе поселения для предварительного рассмотрения обращений;

- проставляет фамилию и инициалы ответственного исполнителя;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях государственных органов, запросах и обращениях депутатов, обращениях касающихся каких-либо правонарушений, коллективных обращениях граждан, обращениях касающихся прав ребенка, а также по отдельному решению Главы поселения проставляет штамп "Контроль" и указывает срок исполнения.

46. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение Главе поселения.

### **Направление обращения на рассмотрение**

47. После регистрации и составления аннотации обращения оно передается Главе поселения на рассмотрение и определение исполнителя. В случае если вопрос находится в ведении заместителя Главы администрации, обращение направляется на рассмотрение соответствующему заместителю.

Решение, о направлении обращения на рассмотрение, принимается исходя исключительно из содержания обращения, необходимости оперативного реагирования на ситуацию.

48. Должностные лица, указанные в п.47, вправе рассмотреть обращение лично либо в порядке подчиненности поручить рассмотрение обращения руководителям или специалистам структурных подразделений администрации и учреждениям и организациям, расположенным на территории поселения Михайлово-Ярцевское.

В случае если заявитель ранее обращался в администрацию поселения и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение Главе поселения.

49. Решение о направлении письма на рассмотрение, принимается с учетом следующих особенностей:

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Мэра Москвы, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и Московской городской Думы направляются Главе поселения. Доклады об исполнении поручений представляются специалисту сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан за четыре дня до даты, указанной в резолюции;

- обращения 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;

- обращения граждан 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 администрации поселения, 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.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, уведомления о переадресации обращения и сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой поселения. Уведомления оформляются на бланках администрации.

В случае, если решение поставленных в обращении гражданина вопросов, относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращений, в течение семи дней со дня регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

50. Запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности администрации поселения направляется для подготовки ответа первому заместителю Главы администрации поселения.

51. Результатом направления обращений на рассмотрение, является передача зарегистрированных обращений, с соответствующими поручениями руководства для рассмотрения должностным лицам или специалистам структурных подразделений администрации поселения.

### **Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации поселения**

52. Поступившие в администрацию поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации поселения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

53. Обращения могут рассматриваться непосредственно Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения, заместителями Главы администрации или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, специалисту структурного подразделения администрации поселения. В этом случае, Глава поселения, первый заместитель Главы администрации поселения, заместители Главы администрации дают поручения должностному лицу, специалисту, в соответствии с их компетенцией, в виде визы на обращении гражданина либо на сопроводительном документе.

54. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя и дату составления поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-х дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

55. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль сроков исполнения по подготовке 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.

56. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и

экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

- представляет Главе поселения проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомления в отказе рассмотрения обращения по существу;

- готовит уведомление гражданину о направлении его обращения по принадлежности другому должностному лицу, государственному либо муниципальному органу в соответствии с их компетенцией.

57. Не могут запрашиваться документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

58. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 3-х дневный срок возвращает это обращение специалисту сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, указывая при этом орган администрации или структурное подразделение администрации поселения, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, в соответствии с решением Главы поселения, первого заместителя Главы администрации поселения, заместителей Главы администрации, направляет обращение по принадлежности.

59. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письмо присланное для сведения и т.д.), ответы не даются.

60. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалистом сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан данное обращение направляется в правоохранительные органы.

61. Результатом рассмотрения обращений в администрации поселения Михайлово-Ярцевское является:

- разрешение поставленных в обращении вопросов;

- подготовка ответов заявителям в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственных органов, других органов местного самоуправления;

- направление обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления с одновременным уведомлением гражданина о том, куда направлено его обращение.

### **Личный прием граждан**

62. Прием граждан Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения и заместителями Главы администрации, проводится в соответствии с графиком, утвержденным Главой поселения.

63. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

64. Организацию личного приема граждан Главой поселения, первым заместителем Главы администрации поселения, заместителями Главы администрации осуществляет специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан.

65. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся обращений, материалов, касающихся этого заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

66. На граждан, прибывших на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложения 5.

67. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

68. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему структурных подразделений, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, принимать решение о постановке на контроль обращений граждан.

69. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит письменный ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

71. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнение поручений.

72. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, письменные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

73. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему прием. Если по предоставленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов специалисту сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан, они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным. Материалы личного приема граждан хранятся в администрации поселения в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

74. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения поставленного вопроса.

### **Постановка обращений граждан на контроль**

75. 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, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

76. 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, Мэра Москвы.

77. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава поселения, первый заместитель Главы администрации поселения, заместители Главы администрации. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

78. В случае, если в полученном ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

79. Обращение может быть возвращено должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

80. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан.

Контроль за выполнением поручений Главы поселения, первого заместителя Главы администрации поселения, заместителей Главы администрации по рассмотрению обращений граждан, осуществляется данными руководителями.

81. Результатом административной процедуры по постановке обращений граждан на контроль является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

### **Продление срока рассмотрения обращений граждан**

82. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений, должностному лицу или другой организации, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

83. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе поселения, первому заместителю Главы администрации поселения или заместителю Главы администрации в зависимости от поручения.

84. Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава поселения.

### **Оформление ответа на обращение граждан**

85. Ответы на обращения граждан, должностным лицам и органам государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава поселения.

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

87. В ответе на поручения должностных лиц и органов государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

88. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

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

90. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации поселения Михайлово-Ярцевское. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

92. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа

подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту сектора по документально обеспечению и работе с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям делопроизводства, возвращаются исполнителю для доработки.

93. В левом нижнем углу, на обращении, исполнитель делает краткие итоги рассмотрения обращения, проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

94. Главой поселения на обращении гражданина осуществляется надпись «В дело».

95. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

### **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

96. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения у должностного лица, исполняющего поручение рассмотрения обращения гражданина. 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.

97. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращения граждан предоставляются должностным лицом администрации поселения при личном обращении или посредством телефона.

98. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

99. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 12.30 и с 13.15 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 12.30 и с 13.15 до 16.00.

100. При получении запроса по телефону специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан 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 или в определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

101. Специалист сектора по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе поселения согласно приложения 6.

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

### **Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

103. Контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на

решения, действия (бездействие) должностных лиц.

104. Контроль за работой по организации приема граждан и соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют первый заместитель Главы администрации поселения, заместители Главы администрации в соответствии с полномочиями.

105. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляет сектор по документальному обеспечению и работе с обращениями граждан.

106. Контроль за исполнением административных процедур по рассмотрению обращений граждан специалистами структурных подразделений администрации поселения осуществляют руководители этих подразделений.

#### **Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

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

**СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ  
АДМИНИСТРАЦИИ ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВО-ЯРЦЕВСКОЕ  
И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

Администрация поселения Михайлово-Ярцевское располагается по адресу: 142140, г.Москва, поселение Михайлово-Ярцевское, пос. Шишкин Лес, стр.40

Официальный сайт администрации поселения: [www.admsp.ru](http://www.admsp.ru)

Адрес электронной почты: [adm@admsp.ru](mailto:adm@admsp.ru)

Проезд:

Из Москвы - автобус №512, 514 от М. «Теплый стан»

Из Подольска - автобус №47

<b>Наименование исполнительного органа</b>	<b>Местонахождение исполнительного органа</b>	<b>График работы исполнительного органа</b>	<b>Адрес электронной почты</b>	<b>Телефон для справок</b>
Администрация поселения Михайлово-Ярцевское	142140, г.Москва, поселение Михайлово-Ярцевское, пос. Шишкин Лес, стр.40	Ежедневно кроме субботы и воскресенья, с 8-00 до 17-00  Перерыв на обед с 12-30 до 13-15	<a href="mailto:adm@admsp.ru">adm@admsp.ru</a>	(8-495) 850-59-62



Приложение 2  
к административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации поселения Михайлово-Ярцевское

**Требования к письменным, электронным и поступившим факсимильной связью  
обращениям граждан**

1. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

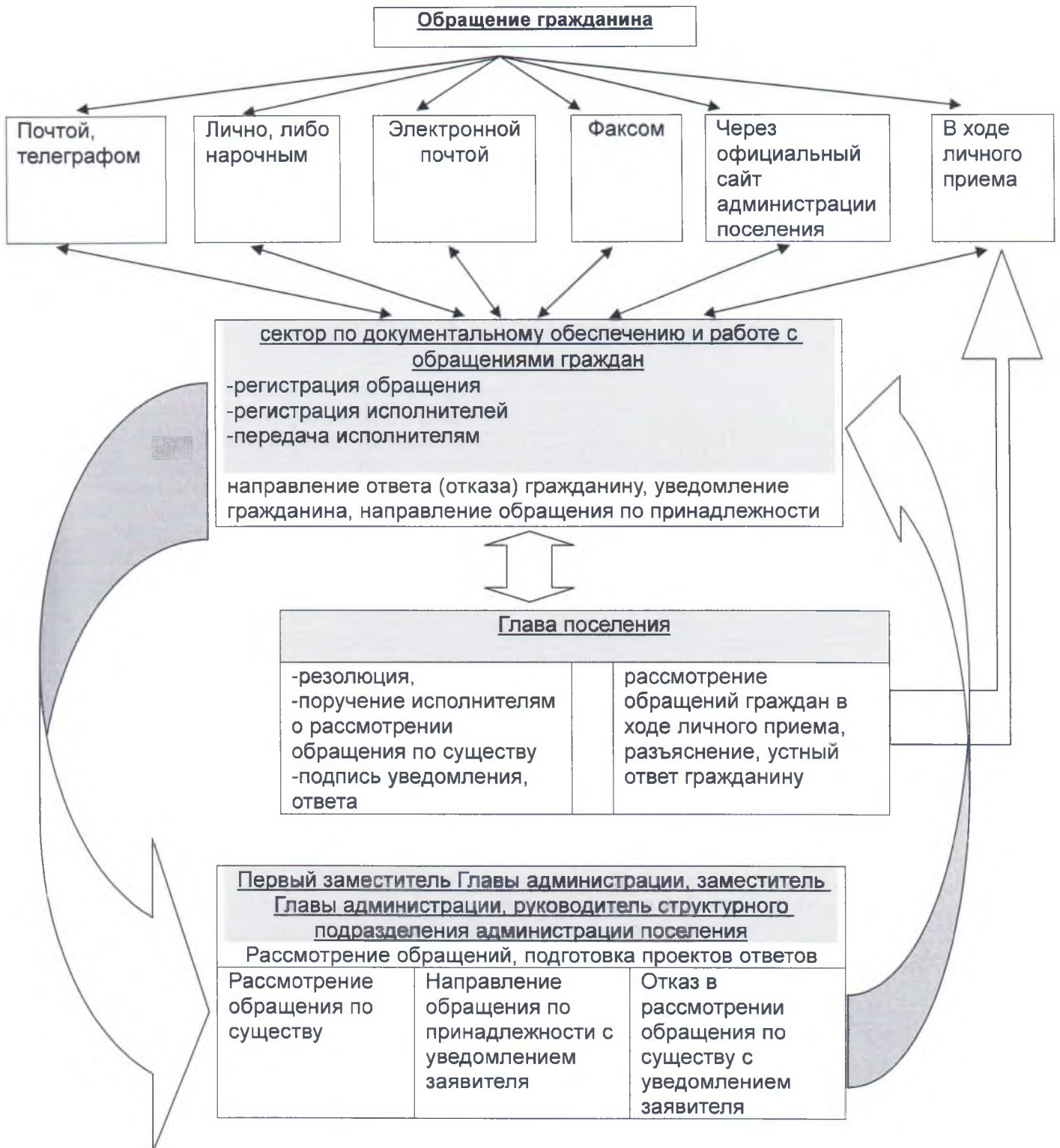
В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

3. Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

### СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



Приложение 4  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации поселения Михайлово-Ярцевское



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВО-ЯРЦЕВСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

стр.40 поселок Шишкин Лес поселение Михайлово-Ярцевское г.Москва 142140  
Телефон (495) 850-59-62 Факс (495) 850-59-62 E-mail [shishkinadmprnmo@mail.ru](mailto:shishkinadmprnmo@mail.ru) <http://www.admsp.ru>

---

**РАСПИСКА**

Дата приема документов \_\_\_\_\_

Наименование документа \_\_\_\_\_

Перечень приложений \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Количество листов \_\_\_\_\_

Контактные телефоны: заявителя \_\_\_\_\_

Администрации поселения: 8 (495) 850-59-62; 996-80-96

Документы сдал \_\_\_\_\_ Документы принял \_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛЕНИЯ  
МИХАЙЛОВО-ЯРЦЕВСКОЕ**

**КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_

Дата приема " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

Фамилия, И., О. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Содержание заявления:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием

\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения заявления: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обратная сторона карточки

Дата	Отметка о повторных заявлениях

Приложение 6  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации поселения Михайлово-Ярцевское

ИНФОРМАЦИЯ  
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
(в сравнении с соответствующим периодом прошлого года)  
ЗА \_\_\_\_\_

В АДМИНИСТРАЦИИ ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВО-ЯРЦЕВСКОЕ  
В ГОРОДЕ МОСКВЕ

	Отчетный период	Соответствующий период прошлого года	+/-
Всего поступило обращений			
В том числе писем			
В том числе из Правительства Москвы			
Принято граждан на личном приеме			
В том числе Главой поселения			
Получено коллективных обращений			
Получено повторных обращений			
Рассмотрено обращений: в срок с нарушением срока			
Решено положительно			
Отказано			
Разъяснено			
Проверено с выездом на место			
Тематика поступающих обращений:			
Промышленность			
Сельское хозяйство			
Экология и землепользование			
Строительство			
Жилищные вопросы			
Коммунальное и дорожное хозяйство			
Торговля и бытовое обслуживание			
Связь			
Транспорт			
Социальное обеспечение			

Здравоохранение			
Образование			
Культура, наука, спорт			
Административные органы			
Экономика и финансы			
Деятельность органов местного самоуправления			
Иные вопросы			
Информация о дркгих формах работы с населением (встречи с населением и т.д.)			

Глава поселения \_\_\_\_\_  
(подпись)

« » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.