|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **«Изьва»** **муниципальнöй районса администрация**  | **герб1** | **Администрация муниципального района** **«Ижемский»** |

**Т Ш Ö К Т Ö М**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

от 01 июня 2016 года № 289 - р (о.д.)

Республика Коми, Ижемский район, с. Ижма

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Ижемский» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на начальника Управления делами администрации муниципального района «Ижемский» Батманову А.А.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента принятия.

Руководитель администрации

муниципального района «Ижемский» Л.И. Терентьева

Приложение

к распоряжению администрации

муниципального района «Ижемский»

от 01 июня 2016 года № 289-р (о.д.)

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Ижемский» (далее – Администрация)

1. В соответствии с настоящим Порядком с учетом положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59- ФЗ) осуществляется:
2. рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию;
3. рассмотрение обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - юридические лица).
4. Настоящий Порядок устанавливает процедуры регистрации, организации рассмотрения обращений граждан (далее - обращение), личного приема граждан руководителем Администрации и его заместителями (далее - личный прием граждан).

Регистрация обращений юридических лиц осуществляется в соответствии с Регламентом организации делопроизводства в Администрации.

1. Заявителями обращений могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители.

Полномочия уполномоченных представителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1. Место нахождения Администрации: Республика Коми, Ижемский район, с. Ижма, ул. Советская, дом 45.

График (режим) работы Администрации: понедельник - четверг 8.30 - 17.00

пятница 9.00 - 16.00

перерыв на обед 13.00 - 14.00

суббота - воскресенье выходной день.

Телефон Администрации: (882140) 94-107, факс (882140) 94-240;

Справочные телефоны структурных подразделений Администрации:

Управление делами (882140) 94-192;

Адрес электронной почты: E-mail: adminizhma@mail.ru.

1. В течение рабочего дня производится предварительная запись на личный прием к руководителю Администрации и его заместителям.
2. Руководитель Администрации и его заместители ведет личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам, утвержденным распоряжением руководителя Администрации.
3. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена гражданами:

1) непосредственно в Администрации (размещение информации на информационных стендах, устное информирование работниками структурных подразделений Администрации, указанных в пункте 4 настоящего Порядка, на личном приеме граждан);

1. по почте (по письменным обращениям граждан);
2. на официальном сайте Администрации в информационно­-телекоммуникационной сети Интернет (www.izhma.ru) (далее - официальный сайт Администрации);
3. с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты (adminizhma@mail.ru).

Заявитель вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах (графике личного приема граждан) размещается на информационном стенде в Администрации.

На информационном стенде размещается информация о порядке рассмотрения обращений граждан, сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации, рекомендуемая форма письменного обращения, информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

На официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и почтовый адрес Администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

адрес электронной почты;

текст настоящего Порядка.

1. Управление делами Администрации (далее - Управление) является ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе за размещение в установленном порядке информации в информационных системах общего пользования, включая информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее - сеть «Интернет»), а также в доступных для граждан местах на информационных стендах в Администрации.
2. Результатом рассмотрения обращения является:
3. письменный или устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
4. уведомление о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией;
5. уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;
6. уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица а также членов его семьи;

1. сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

7) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 календарных со дня регистрации письменного обращения в Администрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Письменное обращение, поступившее в адрес руководителя Администрации и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Администрации или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

В случае если обращение написано на иностранном языке, срок, необходимый для его перевода составляет не более 3-х календарных дней, входящих в 30-дневный срок рассмотрения письменных обращений граждан.

Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется в часы личного приема граждан.

11. Работа с обращениями граждан осуществляется на основании поступившего в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина в Администрацию.

Письменное обращение должно содержать:

1. указание, кому адресовано обращение (Администрации либо должностному лицу с указанием его фамилии, имени, отчества, должности);
2. фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
3. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
4. содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;
5. личную подпись заявителя;
6. дату написания.

В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Электронные обращения поступают в Администрацию через официальный сайт Администрации, электронную почту Администрации, электронные адреса должностных лиц Администрации.

В обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа (далее - электронное обращение), гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Рекомендуемая форма обращения приведена в приложении к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации.

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

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ:
2. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;
3. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
4. при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
5. 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;

5) 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, руководитель Администрации или его заместители принимает 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 или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

1. 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.

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 Администрации.

1. Помещения, выделенные для осуществления работы по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Помещения, в которых осуществляется работа по рассмотрению обращений граждан, обеспечиваются необходимыми для предоставления оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая сеть «Интернет», оргтехникой), канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки), информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

В местах, в которых осуществляется работа по рассмотрению обращений граждан, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

1. Администрация, должностное лицо Администрации:
2. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
3. 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;
4. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
5. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;
6. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
7. При рассмотрении обращения:
8. запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Администрацию или к должностному лицу Администрации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
9. не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
10. Организация работы с обращениями граждан включает следующее:
11. работа с обращениями:

прием и регистрация обращения;

рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

направление ответа заявителю;

1. личный прием граждан.
2. Основанием для приема и регистрации обращения является поступление обращения в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления от должностного лица для рассмотрения по поручению.

Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

1. Обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
2. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 11 настоящего Порядка.

Регистрация обращений граждан производится сотрудниками отдела в Автоматизированной системе Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее - АС «Обращения граждан») в течение 3-х календарных дней с момента поступления обращения.

Делопроизводство по рассмотрению обращений граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Администрации.

На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

1. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации (телефон для справок по обращениям граждан).
2. Обращение проверяется сотрудниками отдела на повторность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

22. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

1. письменному обращению присваивается регистрационный номер;
2. указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;
3. отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письменное обращение перенаправлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
4. отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее заявителю ответа (при наличии условий, указанных в пункте стоящего Порядка).
5. Результатом выполнения процедуры по приему и регистрации обращения в Управлении является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение руководителю Администрации в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня регистрации обращения в установленный срок в АС «Обращения граждан».
6. Основанием для рассмотрения и подготовки ответа является поступление руководителю Администрации зарегистрированного обращения.
7. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются руководителем Администрации на:
8. принятые к рассмотрению в Администрации;
9. подлежащие направлению (переадресации) в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, общественные объединения и организации, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.
10. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения в качестве исполнителей определены несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Структурные подразделения - соисполнители поручения в течение 10 календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией, если иной срок не указан в поручении.

1. Обращения, зарегистрированные в Управлении, передаются в структурные подразделения Администрации через Управление Администрации.

Начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке рассмотрения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение исполнителю.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем совершившем, начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное направлении такого обращения и дает соответствующее поручение исполнителю. Письменное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение семи дней со дня регистрации обращения в Администрации.

Начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день дает поручение исполнителю о подготовке в течение 3-х календарных дней со дня регистрации обращения письма заявителю в случаях:

1) уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) возврата гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с объяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) сообщения гражданину о том, что текст письменного обращения не читается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного правления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

28. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении и подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, 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.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину одновременно с ответом на обращение. При этом исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

1. В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель Администрации или его заместители продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:
2. начальник структурного подразделения - ответственного исполнителя поручения, не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя руководителя Администрации или его заместителя служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;
3. в случае получения резолюции руководителя Администрации или его заместителя о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня со дня получения указанной резолюции в адрес заявителя отделом обращений граждан направляется за подписью руководителя Администрации или его заместителя уведомление о продлении срока.

Продление срока рассмотрения обращения отражается сотрудниками отдела в АС «Обращения граждан» в течение одного рабочего дня со дня принятия такого решения руководителем Администрации или его заместителем.

1. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:
2. нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
3. необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Администрации, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
4. возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
5. материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;
6. возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

1. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:
2. наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Администрации;
3. анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Администрации;
4. обоснованность сообщения о недостатках в работе Администрации и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, заявителю сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

1. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Администрации положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется в течение одного дня со дня признания жалобы обоснованной, руководителю Администрации для принятия решения в соответствии с законодательством. О штатах рассмотрения сообщается заявителю.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

1. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, обращение направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении сов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.
2. При повторном обращении дополнительное разрешение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, и осуществляется в следующем порядке:

1) начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, в течение одного рабочего дня со дня повторного обращения представляет на имя руководителя Администрации или его заместителя служебную записку о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу;

2) в случае принятия руководителем Администрации или его заместителем решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в заявителя в течение трех рабочих дней со дня принятия решения направляется соответствующее уведомление;

3) в случае принятия руководителем Администрации или его заместителем решения (в письменной форме) о целесообразности продолжения переписки, обращение заявителя рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

35. По итогам рассмотрения обращения отдел представляет руководителю Администрации или его заместителю проект письма заявителю, содержащий:

1) письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган, местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

1. сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;
2. сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
3. уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

35. Начальник отдела или начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения (в случае, если обращение направлялось в данное структурное подразделение), в течение одного рабочего дня со дня поступления проекта письма рассматривает, визирует и направляет проект письма руководителю или его заместителю, ответственному за рассмотрение обращения, для подписания.

36. Руководитель Администрации или его заместитель, ответственный за рассмотрение обращения, в течение 3-х рабочих дней со дня поступления проекта ответа (письма) подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку в структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения. Резолюция содержит указание о сроке доработки ответа (письма) заявителю.

1. Доработка ответа (письма) заявителю осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком для процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение.
2. Ответ (письмо) (с материалами к обращению) за подписью руководителя, его заместителей, ответственных за рассмотрение обращения, направляется в отдел для регистрации и отправки заявителю в течение одного рабочего дня со дня подписания.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию из другие государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в срок, указанный в абзаце первом пункта 8 настоящего Порядка в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой, за исключением случая, установленного в абзаце 3 настоящего пункта.

В случае поступления из Администрации Президента Российской Федерации поручения о рассмотрении обращения гражданина, направленного им на имя Президента Российской Федерации, и запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения данного обращения, в том числе копии ответа заявителю, данного по итогам рассмотрения обращения органами (должностными лицами) в Республике Коми, в установленный в поручении срок, информация о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответа (письма) заявителю и проекта ответа (письма) в Администрацию Президента Российской Федерации за подписью руководителя Администрации направляется в отдел в срок, указанный в поручении Администрации Президента Российской Федерации.

В случае поступления из Государственной Думы и Совета Федерации Российской Федерации поручения о рассмотрении обращения гражданина, направленного им на имя депутата Государственной Думы или члена Совета Федерации Российской Федерации, и запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения данного обращения, в том числе копии ответа заявителю, данного по итогам рассмотрения обращения органами (должностными лицами) в Республике Коми, в установленный в поручении срок, информация о результатах рассмотрения обращения с приложением копии ответа (письма) заявителю и проекта ответа (письма) в Государственную Думу и Совет Федерации Российской Федерации направляется за подписью должностного лица, которому направлен запрос, либо лица, временно исполняющего его обязанности, в отдел в срок, указанный в поручении.

1. Основанием для личного приема граждан является обращение заявителя в Администрацию или должностному лицу Администрации с просьбой о личном приеме.
2. Список граждан, записавшихся на личный прием, формируется сотрудниками Управления согласно списку предварительной записи граждан на личный прием к руководителю Администрации и его заместителям.
3. Организация и проведение личных приемов граждан Главой Республики Коми возлагается на Управление.

Организация и проведение личных приемов граждан руководителем Администрации и его заместителями с оформлением учетных карточек приема граждан, содержащих резолюцию о рассмотрении вопроса или поручений по их рассмотрению, возлагается на Управление.

1. Организация и проведение личных приемов граждан по поручению Президента Российской Федерации возлагается на Управление.
2. Приглашение граждан на личный прием осуществляется сотрудниками Управления по телефону.
3. Сотрудник Управления перед началом приема граждан по личным вопросам проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Прибывшие граждане приглашаются на личный прием в порядке, установленном в списке очередности.

1. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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 случае отсутствия возможности дать ответ в ходе личного приема, поручения должностных лиц о направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов направляются в государственные органы, органы местного самоуправления либо должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

По результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину направляется ответ в сроки и порядке, установленные для рассмотрения обращений граждан.

1. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.
2. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1. Результат личного приема отражается в Карточке личного приема гражданина.
2. Результатом личного приема гражданина является:

1) устный ответ в ходе личного приема гражданина по существу вопроса, с которым обратился заявитель в ходе личного приема, разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

2) направление поручения о рассмотрении обращения в государственные органы, органы местного самоуправления либо должностным лицам, в компетенции которых находится решение вопроса;

1. принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;
2. отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Итогом личного приема гражданина является направление в течение 30 календарных дней с даты личного приема в его адрес письменного ответа с разъяснениями по существу вопроса.

1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Администрации Порядка и иных правовых норм, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан, осуществляется Управлением Администрации.
2. Текущий контроль проводится путем оперативного хода рассмотрения обращений, напоминаний о сроках подготовки ответа, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководителю или его заместителям.

Напоминание о сроках подготовки ответа направляется сотрудником Управления в структурное подразделение Администрации, которому передано на рассмотрение поступившее обращение, за 5 календарных дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения.

1. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля после направления ответа заявителю и предоставлении копии ответа в Управление.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа заявителю.

Данные о снятии с контроля обращения (поручения о рассмотрении обращения) сотрудники отдела вносят в АС «Обращения граждан».

1. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое по жалобе, в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение

к порядку рассмотрения

обращений граждан,

поступивших в Администрацию

Рекомендуемая форма обращения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование Администрации)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(фамилия, инициалы имени и отчества руководителя)*

от*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 *(ФИО гражданина)*

Проживающего (-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление (предложение, жалоба).

Изложить суть обращения (заявления, предложения, жалобы).

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. Подпись гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_