



сайт

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЖТИНСКИЙ УЧАСТОК»

368410, Республика Дагестан, Цунгинский район, с. Бежта
т.:(872 2)55-23-01, 55-23-02, ф. 55-23-05, bezhta-mo@mail.ru, admin@bezhta.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«04» 02 2025г.

с. Бежта

№ 11-4

Об утверждении Административного регламента
рассмотрения обращений граждан в
администрации МО «Бежтинский участок»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и Законом РД №19 от 6 июня 2005г. «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления» и в целях повышения качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в администрации МО «Бежтинский участок», глава МО «Бежтинский участок» постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Бежтинский участок».

2. Настоящее постановление разместить на сайте администрации МО «Бежтинский участок» и опубликовать в местной газете «Бежтинский вестник».

3. Постановление администрации МО «Бежтинский участок» от 10.03.2010г. №39-у «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Бежтинский участок» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации МО «Бежтинский участок» Рамазанова М.И.

Глава МО
«Бежтинский участок»



Ш.Г. Арадахов

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы
МО «Бежтинский участок»
от «04» 02 2025г. № 11-у

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан
в администрации МО «Бежтинский участок»**

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Бежтинский участок» разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации МО «Бежтинский участок» и его структурных подразделениях.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с законодательствами Российской Федерации и Республики Дагестан, а также настоящим Административным регламентом.

3. Установленный настоящим Административным регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все виды обращений.

4. Организация и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан и их учет осуществляется уполномоченным по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан администрации МО «Бежтинский участок».

5. Уполномоченный по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан обеспечивает рассмотрение письменных обращений граждан, адресованных в администрацию МО «Бежтинский участок».

6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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

**Порядок информирования об исполнении
функции по рассмотрению обращений граждан.**

7. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации;
- с использованием телефонной связи;
- посредством публикации в средствах массовой информации.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан.

8. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

9. Исполнение функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение не более 15 дней со дня регистрации письменного заявления.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов и фактов, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

Требования к письменному обращению гражданина

10. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа власти участка, фамилию, имя, отчество либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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 заявлению прилагаются документы.

Результаты исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

11. Результатами исполнения функции по рассмотрению обращений граждан могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством;
- направление в другие органы участка, в компетенции которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством.

Процедура исполнения функции по рассмотрению обращений граждан завершается путем получения гражданином ответа на обращение в устной либо в письменной форме.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

12. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями;
- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

13. Работники администрации, руководители органов и учреждений, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательствами РФ и РД за сохранность находящихся у них на рассмотрение обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.

14. При утрате исполнителем письменных обращений руководителем администрации принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

15. При уходе в отпуск или переводе на другую работу исполнитель обязан передать по акту все имеющиеся у него на исполнение письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения администрации.

III. Административные процедуры.

Последовательность административных процедур

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

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение;

-рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации;

- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращение граждан;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

17. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление письменного обращения гражданина.

18. Работник ответственный за прием корреспонденции:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

19. Поступившие в администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

20. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера и даты каждому поступившему обращению. На лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

21. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным.

22. В регистрационный журнал вносятся фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес заявителя. При поступлении обращения с сопроводительным письмом в регистрационный журнал указывается автор, исходящий номер, дата и откуда оно поступило.

23. Должностные лица, составляющие аннотацию:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и выявляют поставленные вопросы;
- проверяют повторность обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам.

Направление обращений на рассмотрение

24. Должностное лицо после составления аннотации (визирование) принимает решение о направлении обращения на рассмотрение и поручает работнику подготовить сопроводительное письмо и уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения.

25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отделы, управления и организации, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации МО «Бежтинский участок»

26. Передача зарегистрированных письменных обращений граждан из одного структурного подразделения администрации в другое производится через управление делами.

27. Поступившие в структурные подразделения администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен должностным лицом, давшим соответствующее поручение, в котором обращение находится на исполнение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается автору письменного обращения и уполномоченному по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан.

28. Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в структурные подразделения администрации, осуществляют руководители этих подразделений. Контроль за исполнением обращений в структурных подразделениях администрации осуществляет управление делами.

Письменное обращение снимается с контроля по решению должностного лица, давшего поручение, по результатам рассмотрения исполнения. Оригиналы всех документов (заявления и др.), связанных с рассмотрением письменных обращений граждан в структурных подразделениях администрации, направляются уполномоченному по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан, где они формируются в дела в соответствии с Номенклатурой дел подразделений администрации участка.

29. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием заявителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах учреждений, организаций и сельских муниципальных образований и у должностных лиц, кроме судов и др. следственных органов;
- принимает меры по восстановлению и защите нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган участка, органы местного самоуправления сельского поселения или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Постановка обращений граждан на контроль

30. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных интересов и прав граждан. Постановка на контроль производится в целях устранения недостатков в работе отделов, управлений и др. органов, выявления принимавшихся мер в случае повторных обращений.

31. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением жалоб, поступивших из администрации Президента и Правительства РД. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель администрации МО «Бежтинский участок». Обращения, взятые на контроль, вместе с ответом возвращают уполномоченному по взаимосвязи сельским поселениям и обращениям граждан. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

32. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет уполномоченный по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

33. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении фактов, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в другие органы или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

34. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

35. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения. Гражданину направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Оформление ответов на обращения граждан

36. Ответ на обращение подписывается руководителем администрации. Если обращение адресовано в структурные подразделения, то ответ подписывает должностное лицо.

37. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению. В ответе в республиканские органы указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответ на коллективное заявление указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

38. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения, ответ и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются уполномоченному по взаимосвязи сельским поселениям и обращениям граждан. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего регламента, возвращаются исполнителю для доработки.

39. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

40. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации МО «Бежтинский участок».

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

41. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших в администрацию, ведет уполномоченный по взаимосвязи сельским поселениям и обращениям граждан.

42. Уполномоченный по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан ежеквартально готовит информационно – аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет руководителю администрации.

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

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

44. Текущий контроль осуществляется путем проведения уполномоченным по взаимосвязи с сельскими поселениями и обращениям граждан проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента.

**Обжалование действий по рассмотрению
обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

45. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренных законодательствами Российской Федерации и Республики Дагестан.
