



АДМИНИСТРАЦИЯ  
ОЙСХАРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ГУДЕРМЕССКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.05.2015 г.

№ 45

п. Ойсхар

**Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан» администрации Ойсхарского сельского  
поселения Гудермесского муниципального района**

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», администрация Шуанинского сельского поселения Гудермесского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Регламент муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» Администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района.
2. Разместить Административный регламент на сайте администрации Ойсхарского сельского поселения в сети Интернет ([www.oyshar.ru](http://www.oyshar.ru)).
3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава администрации  
Ойсхарского сельского поселения

Исп. Х.А.Исмаилов



В.Х.Шахгереев



Приложение  
к постановлению главы администрации  
Ойсхарского сельского поселения  
Гудермесского муниципального района  
В.Х.Шахгереева

от

№

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрения обращений граждан в Администрации Ойсхарского сельского поселения**  
**Гудермесского муниципального района Чеченской Республики**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при их рассмотрении, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;  
Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Конституцией Чеченской Республики;  
Законом Чеченской Республики 05.07.2006г. №12-рз «О рассмотрении обращений граждан»

1.3 Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района.

1.4. В администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан.

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

Порядок информирования об исполнении  
функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Информация о порядке исполнения функции предоставляется:

- сотрудниками аппарата администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района, его полный почтовый адрес, контактные телефоны,



телефоны для справок (приложение 1 к Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан здания администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района.

2.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

#### Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

2.4. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.6. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.7. Глава администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

#### Требования к письменному обращению граждан

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа власти, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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 и материалы либо их копии.

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

2.9. Рабочие места специалистов, осуществляющих функции по рассмотрению обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.



2.10. На входе в здание, где располагается администрация Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

2.11. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

2.12. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.13. Помещения, выделенные для осуществления функции 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» <\*>.

-----  
<\*> Зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003, регистрационный номер 4673. Российская газета, 21.06.2003, № 120.

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

2.14. Конечным результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

Процедура исполнения функции завершается путем получения заявителем:

- письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения;
- сообщения об отказе в рассмотрении заявления.
- обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

2.15. 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**

2.16. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;



- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.17. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.19. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

### ***Ответственность специалистов при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан***

2.20. Руководители структурных подразделений администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность закрепляется в их должностных инструкциях.

2.21. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в администрации населенных пунктов или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.22. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации.

2.23. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

## **III. Административные процедуры**

### ***Последовательность административных действий (процедур)***

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

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района;
- рассмотрение обращений, поступивших на интернет-сайт в адрес главы администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;



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

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

3.2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, передаваться по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по интернету.

3.4. Обращение, присланное по почте (в том числе телеграммы), по факсу, по электронной почте, по интернету и непосредственно доставленное гражданином и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел. Специалисты администрации Ойсхарского сельского поселения, ответственные за прием документов:

- проверяют правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывают конверт;
- подкалывают впереди текста письма, поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);
- в случае отсутствия самого текста письма составляют справку с текстом: "Письма в адрес администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района нет", датой и личной подписью, которую прилагают к поступившим документам;
- возвращают на почту невскрытыми письма, поступившие ошибочно (не по адресу);
- составляют акт в двух экземплярах по форме, 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. (Приложение № 6).

3.5. Ведущие специалисты администрации, ответственные за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, обязаны сообщить об этом своему руководителю.

3.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущими специалистами администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение 2) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района.

3.8. Обращения, поступившие по форме электронного обращения на официальный сайт администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района по сети интернет, принимаются специалистами администрации.



3.9. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- главы администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района и его заместителя вскрываются специалистом администрации.

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

3.10. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Парламента Чеченской Республики, адресованные главе администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района или заместителю главы администрации, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются управделами и в тот же день передаются на рассмотрение адресатам.

### *Регистрация и аннотирование поступивших обращений*

3.11. Поступившие в общий отдел обращения регистрируются на бумажных и электронных носителях в течение 3-х дней с момента поступления.

3.12. Ведущий специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района" 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;

- на электронных носителях указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) 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 (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, из Администрации Президента и Правительства Чеченской Республики, Парламента Чеченской Республики и т.д.), 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 надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости поднимают из архива предыдущую переписку. 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;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят исполнителя рассмотрения обращения;

3.13. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения на электронных носителях и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.



### ***Направление обращения на рассмотрение***

3.14. После регистрации специалистом администрации направляется по назначению:

- корреспонденция на имя главы администрации направляется главе администрации поселения, на имя которого она поступила;

- корреспонденция в адрес администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района или на имя главы администрации поселения передается заместителю главы администрации поселения, который распределяет корреспонденцию для рассмотрения, исходя из ее содержания и в соответствии с распределенными обязанностями, и направляет ее специалисту администрации;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностного лица, 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 других организаций, возвращаются в направившую организацию;

3.15. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные и другие организации с контролем, подписываются заместителями главы на специальных бланках (приложение 3).

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в федеральные органы подписываются управделами администрации.

3.16. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.

### ***Рассмотрение обращений в структурных подразделениях***

#### ***Администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района***

3.17. Поступившие в структурные подразделения Администрации (далее - подразделения) письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации администрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.18. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или конкретному должностному лицу.

3.19. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.20. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание при главе администрации Гудермесского района.

3.21. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

3.22. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в общий отдел указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.23. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.



3.24. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц не рассматриваются. В необходимых случаях по согласованию с главой администрации управделами направляет такие письма в правоохранительные органы.

3.25. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело работниками администрации. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

3.26. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, специалистом по согласованию с управделами может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

3.27. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.28. В случае если по вопросу, содержащему в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.29. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

### *Личный прием граждан*

3.30. Организацию личного приема граждан в администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района осуществляет специалистом администрации.

3.31. Ведущие специалисты администрации помимо организации приема руководителями оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

3.32. Ведущие специалисты администрации, осуществляющие исполнение функций, обеспечиваются нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

3.33. Прием граждан ведут глава администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района и заместитель главы администрации поселения, руководители структурных подразделений администрации поселения и работником администрации.

Глава администрации Ойсхарского сельского поселения и заместитель главы администрации ведут прием в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным распоряжением главы администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района, специалистом администрации – четверг.

3.34. График приема граждан главой администрации и заместителем главы администрации поселения (далее - график) составляется специалистом администрации, подписывается управделами и утверждается главой администрации поселения. Замены заместителя, заявленных в графике, проводятся по согласованию с главой администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района.

График вывешивается на информационном стенде на входе в здание администрации.



3.35. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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

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

3.38. Прибывших на беседу со специалистом, работник консультирует, разъясняя порядок разрешения его вопроса. На граждан, записанных на прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

3.39. Во время приема работник вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующие подразделения администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района.

3.40. По просьбе заявителя он может быть записан к главе или заместителям главы администрации района в дни, установленные для них графиком приема граждан. С графиком приема граждане могут ознакомиться на информационном стенде или по телефону администрации.

3.41. Предварительную запись на личный прием к руководителям осуществляют в работники общего отдела администрации. Запись на прием проводится в первую среду каждого месяца с 10.00 ч. Специалист администрации по согласованию с управделами и руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

3.42. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются главе или заместителю главы администрации поселения, ведущим личный прием.

3.43. Запись на повторный прием к главе администрации и его заместителем осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется работником администрации, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

3.44. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

3.46. В администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского муниципального района могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.47. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан



принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.48. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, общий отдел оформляет рассылку документов. Сопроводительные письма к поручениям оформляются на специальных бланках.

3.49. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются специалистами администрации.(приложение 3)

3.50. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется руководителю, осуществлявшему прием.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

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

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

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

3.53. 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 органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных обращений заявителей.

3.54. 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, руководителей Администрации Президента и Правительства Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан.

3.55. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Президента Чеченской Республики, Председателя Правительства Чеченской Республики и Председателя Народного Собрания Парламента Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 30 дней. Продление этого срока производится главой администрации Гудермесского района.

3.56. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации Ойсарского сельского поселения Гудермесского муниципального района. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "КОНТРОЛЬ".

3.57. В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, 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.

3.58. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

3.59. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет работником администрации.

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



### *Продление срока рассмотрения обращений граждан*

3.61. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.62. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя руководителями структурных подразделений. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен республиканским органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

### *Оформление ответа на обращения граждан*

3.63. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района или на имя главы администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района подписываются главой администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района. В случае, если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.64. Текст ответа на все поставленные в письме вопросы должен излагаться четко, последовательно, кратко. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.65. В ответе в республиканские органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.66. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.67. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание при главе администрации в порядке, установленном Регламентом.

3.68. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.69. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

3.72. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются в общем отделе администрации района, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в



"Дело". Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

3.73. После регистрации ответ отправляется заявителю специалистами общего отдела администрации. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.74. 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).

3.75. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в общем отделе.

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

3.76. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.77. Справочную работу по исполнению функции ведет общий отдел администрации района.

3.78. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

3.79. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней.

3.80. При получении запроса по телефону ведущие специалисты общего отдела:

- называют наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагают абоненту представиться;
- выслушивают и уточняют, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дают ответы по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.81. Во время разговора специалисты должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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



***Порядок и формы контроля  
за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан***

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

3.84. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется начальниками структурных подразделений.

3.85. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается управделами администрации района.

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

3.86. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.



**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
администрацию Ойсхарского  
сельского поселения Гудермесского  
района Чеченской республики

**Сведения**

**о местонахождении, почтовом адресе**

**Администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского  
района Чеченской Республики, местонахождении общественной  
приемной Администрации Ойсхарского сельского поселения  
Гудермесского района Чеченской Республики,  
времени приема граждан  
и справочных телефонах**

Администрация Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района Чеченской Республики располагается по адресу: п. Ойсхар, ул. Дружбы, 54

Почтовый адрес Администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района Чеченской Республики: 366211, п. Ойсхар, ул. Дружбы, 54

Общественная приемная администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района располагается по адресу: п. Ойсхар, ул. Дружбы, 54

Приемные дни граждан в общественной приемной администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района:

понедельник, четверг с 14.00 до 18.00.

Прием граждан Главой администрации Ойсхарского сельского поселения проводится по графику каждый четверг месяца.

Телефон для справок по письмам граждан: 2-70-29;

Факсимильная связь: 8-87152-2-70-29

Телефон общественной приемной (телефон доверия): 2-70-29



Приложение 2  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
администрацию Ойсхарского  
сельского поселения Гудермесского  
района Чеченской республики

## РАСПИСКА

Выдана гр. \_\_\_\_\_

В том, что принято заявление в количестве \_\_\_\_\_ листов

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_ года

в администрации Ойсхарского сельского поселения Гудермесского  
муниципального района

Телефон для справок 2-70-29

М.П.



Приложение 3  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
администрацию Ойсхарского  
сельского поселения Гудермесского  
района Чеченской республики

**Руководителю предприятия  
(ОРГАНИЗАЦИИ)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ставим Вас в известность, что заявление (карточка с личного приема)

\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_ ОТ \_\_\_\_\_ поставлено в Администрации

Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района на **дополнительный контроль**

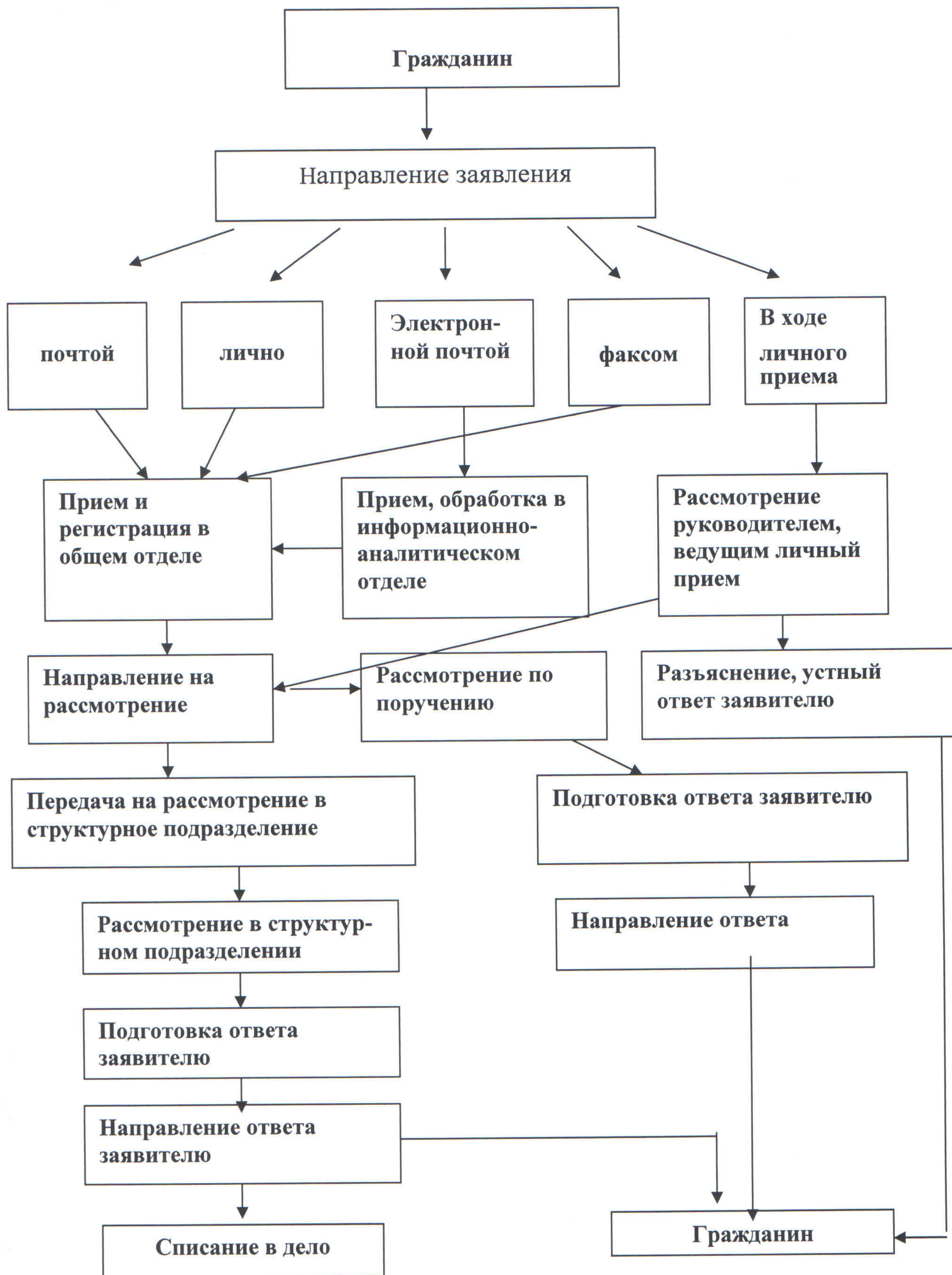
Просим Вас в срок до \_\_\_\_\_

дать окончательный ответ о принятых мерах

Администрация Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района  
т 2-70-29



**Блок-схема  
рассмотрения обращения гражданина**





Приложение 5  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
администрацию Ойсхарского  
сельского поселения Гудермесского  
района Чеченской республики

**Образец предварительного напоминания**

<b>№ п/п</b>	<b>Рег. номер/ дата</b>	<b>Корреспондент / кто подписал</b>	<b>Краткое содержание</b>	<b>Поручение</b>	<b>План. дата исполнения Исполнитель</b>

**ИСП.**



Приложение 6  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан в  
администрацию Ойсхарского  
сельского поселения Гудермесского  
района Чеченской республики

А К Т № \_\_\_\_\_

**о недостатке документов по описи  
корреспондента в заказных письмах  
с уведомлением, и в письмах с объявленной ценностью**

**Комиссия в составе:** \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

составила настоящий акт в том, что в Администрацию Ойсхарского сельского поселения Гудермесского района поступила корреспонденция, где обнаружена недостача документов, перечисленная автором письма в описи на ценные письма.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подписи лиц,  
составляющих акт)