



АДМИНИСТРАЦИЯ  
ВАРНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 13.11.2012г. № 809  
с.Варна

Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Варненского муниципального района»

В соответствии с частью 15 статьи 13 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, Постановления от 30.12.2010 г. № 1192 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Варненского муниципального района» администрация Варненского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в администрации Варненского муниципального района»
2. Отделу организационной и контрольной работы (Парфенова Е.В.) организовать работу по внедрению Административного регламента.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Варненского муниципального района Г.С.Завалищина.

Глава  
Варненского муниципального района  
Челябинской области



С.В. Маклаков

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского муниципального района

1. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Варненского муниципального района (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Варненского муниципального района (далее - администрация) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) администрации при рассмотрении обращений граждан, порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации, а также взаимодействия с другими органами и должностными лицами Варненского муниципального района, государственными органами и организациями Челябинской области, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с:

Конституцией (Основным законом) Российской Федерации;  
Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Уставом Варненского муниципального района;  
настоящим Регламентом.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется, Главой администрации Варненского муниципального района, первым заместителем и заместителями Главы Варненского муниципального района, муниципальными служащими администрации, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан в администрации возложена на ответственного исполнителя, в соответствии в чьей компетенции находится рассматриваемый вопрос. Возложение ответственности на исполнителя производится путем наложения резолюции главы Варненского муниципального района на письменное обращение, либо на обращение, поступившее в электронном виде или в ходе личного

приема граждан и соответствующей записи ответственного исполнителя и сроков исполнения в ней.

5. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Варненского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Челябинской области и Уставом Варненского муниципального района.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, обращений граждан поступивших в электронном виде на адрес администрации района, поступивших в ходе личного приема.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

### 8. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

1) информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

ответственному исполнителю, которому отписано данное обращение, с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации, издания информационных материалов;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (Интернет);

2) Местонахождение Администрации Варненского муниципального района:

457200 Россия, Челябинская область, с.Варна, ул.Советская д.135;

контактный телефон (телефон для справок): 8(351-42) 2-14-78;

сайт: [www.varna.rf](http://www.varna.rf);

адрес электронной почты: E-mail [adm@varna74.ru](mailto:adm@varna74.ru)

3) информация об установленных днях и часах личного приема граждан, контактных телефонах сообщается по телефонам для справок, размещается на официальном сайте администрации Варненского муниципального района, на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, в средствах массовой информации;

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

Ответ должен содержать исчерпывающую информацию. Время ответа не должно превышать 5-7 минут.

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

5) граждане в обязательном порядке информируются:

о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

9. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

1) консультации (справки) по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом, обеспечивающим исполнение указанной функции:

2) консультации предоставляются по вопросам:  
требований к оформлению письменного обращения;  
требований к заявителю, пришедшему на прием;  
места проведения и графика личного приема граждан Главой Варненского муниципального района и его заместителями;  
порядка и сроков рассмотрения обращений граждан;  
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

10. Сроки исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан:

1) исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции;

2) в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой Варненского муниципального района, его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения;

3) рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно или в сокращенные сроки.

11. Требования к письменному обращению граждан:

1) письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации Варненского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату (Приложение 1 - 3).

В случае необходимости к обращению прилагаются копии необходимых документов;

2) обращение, поступившее по информационным системам общего пользования (в том числе – Интернет) приравнивается к письменному обращению;

3) результаты рассмотрения письменных обращений граждан доводятся до сведения заинтересованных лиц в порядке, установленном действующим законодательством.

12. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Варненского муниципального района:

1) личный прием граждан в администрации ведет Глава Варненского муниципального района, первый заместитель Главы администрации, заместители Главы администрации Варненского муниципального района, руководители структурных подразделений администрации;

2) непосредственную организацию личного приема граждан в администрации и текущий прием граждан осуществляет ведущий специалист Управления делами администрации Варненского района, отвечающий за организацию личного приема граждан Главы администрации района, каждый понедельник с 9.00 до 16.00 часов.

3) Глава Варненского муниципального района, его заместители, руководители структурных подразделений ведут прием граждан еженедельно в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Варненского муниципального района на год;

4) специалист оказывает информационно-консультационную помощь;

5) при личном приеме граждан предьявляет документ, удостоверяющий его личность;

6) перечень лиц, имеющих право на прием вне очереди:

инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

инвалиды Вооруженных Сил;

граждане с ограниченными физическими возможностями;

заявители с детьми-инвалидами.

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

1) 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);

2) рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером (с установленными справочно-информационными системами на каждого служащего) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме;

3) специалисту по рассмотрению обращений граждан обеспечивается доступ в Интернет и к электронному адресу (e-mail) администрации, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан;

4) места для проведения личного приема граждан оборудуются:

столом и стульями;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о чрезвычайной ситуации;

5) места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, средствами массовой информации, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

### 14. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

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

уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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.

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

1. Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

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 местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

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

4. Гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении.

#### 16. Ответственность служащих при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

1) служащие, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением;

2) персональная ответственность служащих закрепляется в должностных инструкциях;

3) сведения, содержащиеся в обращениях, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, осуществляющего работу 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

4) в целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан;

5) при утрате служащим, осуществляющим работу с обращениями, письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Варненского муниципального района;

6) при уходе в отпуск специалист, осуществляющий работу с обращениями граждан, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому служащему, ответственному за данное обращение.

### 3. Административные процедуры

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

прием письменных обращений граждан;

регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;

направление обращений граждан на рассмотрение должностному лицу;

рассмотрение обращений граждан;

личный прием граждан;

постановка обращений граждан на контроль;

продление срока рассмотрения обращений граждан;

оформление ответов на обращения граждан;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве;

информационно-аналитическая и методическая работа;

порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан;

порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

#### 18. Прием письменных обращений граждан

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

2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, электронной почте, телеграфу, с использованием иных средств связи.

3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают ведущему специалисту Управления делами администрации в приемную главы.

4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом Управления делами администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится отметка о принятии обращения ведущим специалистом Управления делами с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок.

5. Обращения, поступившие по факсу, в виде электронного обращения на официальный сайт администрации по сети Интернет, принимаются и учитываются в порядке, установленном для работы с письменными обращениями граждан в администрации.

6. Результатом выполнения действий по приему обращений граждан является ежедневный учет их количества в «Журналах регистрации входящих обращений граждан» и распределение обращений граждан между исполнителями.

#### 19. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

1. Поступившие в приемную Главы администрации района письма регистрируются в течение 3 дней с момента поступления. Датой поступления считается дата, указанная на штампе резолюции главы Варненского района.

2. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются.

3. Начальник отдела организационной и контрольной работы: прикрепляет на правый верхний угол первой страницы письма титульный бланк резолюции Главы Варненского муниципального района, с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации;

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.

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;

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций;

тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов; оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением.

5. Обращения передаются Главе Варненского муниципального района, его заместителям по компетенции на рассмотрение.

6. Обращения списываются «в работу» за подписью Главы Варненского муниципального района в случае, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

с заявителем прекращена переписка. Акт о прекращении переписки подписывает Глава Варненского муниципального района, Начальник отдела организационной и контрольной работы. Ведущий специалист Управления делами направляет заявителю уведомление о прекращении переписки;

если письмо и его реквизиты не поддаются прочтению;

если в письме содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

7. Обращения, в которых поднимаются вопросы, входящие в компетенцию других органов местного самоуправления Варненского муниципального района, органов администрации Варненского муниципального района направляются на рассмотрение по принадлежности за подписью Главы Варненского муниципального района или его заместителей.



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

#### 20. Направление обращений граждан на рассмотрение должностному лицу

1. Письменные обращения ведущий специалист Управления делами ежедневно передает на рассмотрение Главе Варненского муниципального района и его заместителям (в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Главы Варненского муниципального района).

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение, которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с резолюцией рассмотревшего обращение должностного лица, либо готовится разъяснение за подписью Главы Варненского муниципального района, его заместителей с обоснованием отказа в рассмотрении.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3. Результатом выполнения специалистом действий по направлению обращений на рассмотрение является их отправка исполнителю и уведомление заявителя.

#### 21. Рассмотрение обращений граждан

1. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации Варненского муниципального района (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено органу администрации или конкретному должностному лицу, либо направлены на рассмотрение в орган местного самоуправления Варненского муниципального района в соответствии с их компетенцией.

2. Поручение должно содержать наименование структурного подразделения администрации, органа администрации, отраслевого органа местного самоуправления Варненского муниципального района или фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения, не превышающий 30 дней.

3. В случае если обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией или государственный орган и их должностным лицам специалист по обращениям граждан оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение для рассмотрения и откуда он получит ответ.

4. Документы, исполнение которых поручено нескольким соисполнителям, специалист направляет на исполнение в первый адрес в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель,

указанный в поручении первым, или исполнитель, которому конкретно поручена подготовка ответа. Соисполнители, не позднее пяти дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Контроль за сроками исполнения осуществляет ответственный специалист, кому отписано обращение, в соответствии с компетенцией вопроса.

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления, орган администрации или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

7. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 15 настоящего Административного регламента.

8. Обращения граждан, в которых изложены факты коррупции в органах местного самоуправления Варненского муниципального района, органах администрации Варненского муниципального района, направляются на рассмотрение в Комиссию по противодействию коррупции Варненского муниципального района.

9. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан в администрации является принятие ими мер по разрешению содержащихся в обращениях вопросов.

## 22. Личный прием граждан

1. Консультации граждан о порядке проведения личного приема в администрации осуществляется ведущим специалистом Управления делами администрации Варненского муниципального района.

2. Консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность: ведущим специалистом Управления делами, начальником отдела организационной и контрольной работы, другими специалистами, в соответствии с компетенцией рассматриваемого вопроса.

3. Специалист консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина (Приложение 11).

4. Специалист проводит проверку истории обращений гражданина. При повторных обращениях специалист осуществляет подборку всех имеющихся в отделе организационной и контрольной работы администрации материалов, касающихся данного заявителя.

5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

6. Повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в повторном приеме определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

7. Личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой Варненского муниципального района.

8. Запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления, органы администрации с правами юридического лица или должностному лицу за подписью Главы Варненского муниципального района или его заместителей.

9. Материалы к личному приему Главы Варненского муниципального района: оригинал письменного обращения, другие приложенные к обращению документы, предоставляются Главе Варненского муниципального района специалистом, организующим личный прием граждан.

10. Материалы к личному приему заместителей Главы Варненского муниципального района: оригинал письменного обращения, другие приложенные к письму документы предоставляются перед началом приема.

11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

12. На устные обращения граждан, дается ответ в устной форме.

13. Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

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

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

16. Если изложенные в устном обращении к главе района факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

17. Должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль.

18. После завершения личного приема начальник отдела организационной и контрольной работы администрации осуществляет рассылку документов исполнителям (оригинал письменного обращения, копия – первому исполнителю, копии всех вышеперечисленных документов – второму и последующим исполнителям).

19. По итогам приема главы района делается отметка о результатах приема в книге регистрации обращений граждан.

20. Контроль за сроками исполнения поручений с личного приема осуществляет

должностное лицо, кому, в соответствии с компетенцией было поручено рассматриваемое обращение.

21. Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в карточке приема по личным вопросам делается отметка о продлении срока, материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

22. В ходе личного приема привлекаются специалисты, в полномочия которых входит предмет обращения.

23. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществлявшим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

### 23. Постановка обращений граждан на контроль

1. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, коллективные, повторные обращения, обращения от участников и инвалидов Великой Отечественной войны.

2. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок.

3. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, Правительства Челябинской области, из редакций средств массовой информации, с личного приема Главы Варненского муниципального района и его заместителей.

4. На обращениях граждан, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется надпись «На контроле».

5. По истечении срока рассмотрения начальник отдела организационной и контрольной работы администрации делает напоминание исполнителям о недопустимости нарушения установленного срока.

7. При необходимости готовится служебная записка. Если ответ не получен, готовится письмо за подписью должностного лица, давшего поручение по обращению ответственному исполнителю о недопустимости нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

8. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль соответствующих обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан и контроль за их исполнением.

### 24. Продление срока рассмотрения обращений граждан

1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, орган администрации Варненского муниципального района с правами юридического лица или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение.

3. Глава Варненского муниципального района на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. В исключительных случаях продлевает срок должностное лицо, давшее поручение.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ с контроля не снимается.

Исполнитель извещает заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, Правительством Челябинской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения (письменно, либо по телефону).

4. В случае продления срока рассмотрения обращения в Журнале регистрации обращений делается соответствующая отметка.

5. Результатом осуществления процедуры является продление срока рассмотрения обращений граждан с обязательным уведомлением заявителя.

## 25. Оформление ответа на обращение граждан

1. Ответ подписывается Главой Варненского муниципального района, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения.

2. Ответы в федеральные органы государственной власти, Правительство Челябинской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Варненского муниципального района. Проект ответа, готовит ответственный исполнитель.

3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

4. В ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

6. Ответы печатаются на бланках, установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Варненского муниципального

района, утвержденной Распоряжением администрации Варненского муниципального района от 03.05.2012 года № 224а-р (далее – Инструкция по делопроизводству). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Заявитель уведомляется о продлении срока исполнения поручения.

8. Если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается Главе Варненского муниципального района, который принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля). Заместители Главы Варненского муниципального района (по соответствующим вопросам) предварительно изучают полученный ответ.

Ставится отметка о снятии с контроля, проставляется дата и подпись должностного лица.

9. Материалы, находящиеся на контроле у Главы Варненского муниципального района направляются на ознакомление Главе Варненского муниципального района. Если не поступает дополнительного поручения, обращение снимается с контроля.

10. Ответы, снятые с контроля, помещаются в архив.

11. Подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации.

12. Результатом осуществления процедуры является ознакомление должностного лица с ответом и последующее принятие решения о дальнейшей работе с обращением («снять с контроля» или дать дополнительное поручение). Если дано новое поручение, то оно направляется исполнителю на доработку и ставится на дополнительный контроль.

## 26. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

1. При рассмотрении обращения гражданин 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.

2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ведущий специалист Управления делами, начальник отдела организационной и контрольной работы администрации.

3. Информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется на личном приеме ведущим специалистом Управления делами, отвечающим за организацию личного приема.

4. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

5. Справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 15.00 часов.

6. При получении запроса по телефону ведущий специалист Управления делами администрации:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется и предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время.

7. Во время беседы с заявителем ведущий специалист Управления делами администрации должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

8. Результатом предоставления справочной информации (при личной беседе или по телефону) является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

#### 27. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве

1. Обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

2. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются с учетом регистрационного номера.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям, «прямым линиям», «выездным приемам» и др.

3. Подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив.

4. Архивные документы хранятся в алфавитном порядке 5 лет в отделе организационной и контрольной работы администрации района.

5. Документы граждан, обратившихся в администрацию два и более раза, хранятся в отделе организационной и контрольной работы по регистрационному номеру последней переписки.

6. Начальнику отдела организационной и контрольной работы, исполнителям запрещается изымать из переписки документы, материалы и ответы органов, должностных лиц, организаций.

7. Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу Правительства Челябинской области, государственного органа, органа местного самоуправления, органа администрации с правами юридического лица или должностного лица производится с разрешения Начальника отдела организационной и контрольной работы администрации.

8. Результатом осуществления процедуры является формирование подборок материалов по обращениям граждан в дела и их хранение в архиве в соответствии с требованиями, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

#### 28. Информационно-аналитическая и методическая работа

1. Периодически (2 раза в год) и оперативно (по запросу) Глава Варненского муниципального района и его заместители информируются о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию, социальном составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане.

2. Периодически (4 раза в год) информация о рассмотрении обращений граждан в администрации за подписью Главы Варненского муниципального района направляется в Отдел обращений граждан Правительства Челябинской области.

3. По запросам Правительства Челябинской области, федеральных органов государственной власти в их адрес направляется оперативная информация, касающаяся рассмотрения обращений граждан за подписью Главы Варненского муниципального района.

4. Материалы информационно-аналитической и методической работы накапливаются и систематизируются в архиве отдела организационной и контрольной работы администрации (отдельно от архива обращений граждан) по направлениям работы: информационно-аналитические материалы, информационно-методические материалы и информационно-справочные материалы.

5. Результатом осуществления процедуры является подготовка аналитических материалов, публикация материалов в СМИ и оказание методической помощи органам администрации района с правами юридического лица периодически и оперативно.

#### 29. Порядок и формы контроля за исполнением функций по рассмотрению обращений граждан

1. Контроль за соблюдением Административного регламента по рассмотрению обращений граждан осуществляет Глава Варненского муниципального района

2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения 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. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется ответственным исполнителем, в соответствии в чьей компетенции находится рассматриваемый вопрос.

4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Челябинской области.

5. Глава Варненского муниципального района и его заместители, в чей адрес



поступило обращение, несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, компетентность подписываемого ответа, не проведение личного приема.

6. Должностные лица, кому поручено обращение, в соответствии с его компетенцией, несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений граждан, сохранность дел в архиве.

8. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов.

При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

10. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

В случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 30. Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе рассмотрения обращений граждан

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

Начальник отдела организационной  
и контрольной работы администрации  
Варненского муниципального района

Е.В. Парфенова

Приложение 1  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Главе Варненского  
муниципального района

---

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Индекс \_\_\_\_\_ область \_\_\_\_\_  
город (район) \_\_\_\_\_  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ (ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)**

*ДАЛЕЕ ТЕКСТ В СВОБОДНОЙ ФОРМЕ*

ЛИЧНАЯ ПОДПИСЬ  
ДАТА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Приложение 2  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Первому заместителю главы администрации  
Варненского муниципального района

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Индекс \_\_\_\_\_ область \_\_\_\_\_  
город (район) \_\_\_\_\_  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ (ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)**

*ДАЛЕЕ ТЕКСТ В СВОБОДНОЙ ФОРМЕ*

ЛИЧНАЯ ПОДПИСЬ  
ДАТА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Приложение 3  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Заместителю главы администрации  
Варненского муниципального района

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Индекс \_\_\_\_\_ область \_\_\_\_\_  
город (район) \_\_\_\_\_  
ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ (ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)**

*ДАЛЕЕ ТЕКСТ В СВОБОДНОЙ ФОРМЕ*

ЛИЧНАЯ ПОДПИСЬ  
ДАТА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Приложение 4  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Почтовый адрес заявителя \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Варненского муниципального района \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

Решение поставленных в обращении вопросов находится в компетенции органа исполнительной власти (органа местного самоуправления, должностного лица) действие (бездействие), которых Вы обжалуете.

В соответствии с запретом, предусмотренным частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона от 1 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» невозможно направление обращения в органы государственной власти (органы местного самоуправления, должностному лицу), в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Принято решение вернуть Вам обращение.

Вы имеете право обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Приложение:

Глава Варненского муниципального района

Ф.И.О. исполнителя  
Тел. \_\_\_\_\_

Приложение 5  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Администрации Верхнеуральского  
муниципального района

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Почтовый адрес заявителя \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Варненского муниципального района \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

Текст Вашего обращения не поддается прочтению, поэтому в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение остается без ответа и не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы (органы местного самоуправления, должностным лицам) в соответствии с их компетенцией.

Рекомендуем Вам изложить текст письменного обращения возможным для прочтения способом, чтобы реализовать свое право на обращение.

Глава Варненского муниципального района

Ф.И.О. исполнителя

Тел. \_\_\_\_\_

Приложение 6  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Варненского муниципального района \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

В соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение оставить Ваше обращение без ответа в связи с недопустимостью разглашения востребованных Вами сведений, которые являются служебной (государственной) тайной.

Предоставить необходимые документы возможно только на основании судебного запроса.

Глава Варненского муниципального района

Ф.И.О. исполнителя  
Тел. \_\_\_\_\_

Приложение 7  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Варненского муниципального района \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

Ваше обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы (органы местного самоуправления, должностным лицам) в соответствии с их компетенцией, так как содержит вопросы, на которые Вам многократно давались письменные ответы по существу.

Новые документы или обстоятельства в Вашем обращении не приводятся.

Принято решение в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о безосновательности Вашего очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

Глава Варненского муниципального района

Ф.И.О. исполнителя  
Тел. \_\_\_\_\_



Приложение 8  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Варненского муниципального района \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение.

Исходя из закрепленного в статье 10 Конституции Российской Федерации принципа разделения властей, органы местного самоуправления не в праве вмешиваться в деятельность судебных органов.

Решение Вашего вопроса возможно в судебном порядке.

Приложение:

Глава Варненского муниципального района

Ф.И.О. исполнителя

Тел. \_\_\_\_\_

Приложение 9  
к Административному регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации Варненского  
муниципального района

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_  
Почтовый адрес заявителя \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Варненского муниципального района \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. № \_\_\_\_\_ сообщаем следующее.

В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение оставлено без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов, так как Вами допущены некорректные высказывания по отношению к должностному(ым) лицу(ам) органа местного самоуправления (исполнительной власти).

Напоминаем Вам о недопустимости злоупотребления правом на обращение в органы местного самоуправления.

Глава Варненского муниципального района

Ф.И.О. исполнителя  
Тел. \_\_\_\_\_

