



## АДМИНИСТРАЦИЯ МЕЛЕНКОВСКОГО РАЙОНА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

#### ГЛАВЫ МЕЛЕНКОВСКОГО РАЙОНА

От 13.02.2008

№ 156

г. Меленки

*Об утверждении регламента муниципального образования Меленковский район и назначении ответственных лиц за его исполнением*

В соответствии с постановлением Губернатора Владимирской области от 05.12.2007 г. № 880 «Об утверждении административного регламента исполнения администрацией Владимирской области государственной функции по рассмотрению обращений граждан»

постановляю

1. Утвердить регламент муниципального образования Меленковский район по исполнению государственной функции по рассмотрению обращений граждан (приложение № 1).
2. Ответственным за исполнение регламента назначить заместителя Главы района, управляющую делами Сесину Н.Ф.
3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава Меленковского района

В.И. Гаврилов

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ МЕЛЕНКОВСКОГО РАЙОНА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

### **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент исполнения администрацией Меленковского района государственной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации района.

1.2. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации района осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, N 19, ст. 2060);
- Постановлением Губернатора области от 19.05.97 N 313 "О регламенте работы администрации области";
- Постановлением Губернатора области от 23.01.2006 N 15 "Об утверждении Положения об управлении по документообороту администрации Владимирской области".

1.3. Исполнение государственной функции включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.4. При исполнении государственной функции осуществляет взаимодействие с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления, органами и структурными подразделениями администрации района, иными государственными органами и организациями.

1.5. Информация об исполнении государственной функции предоставляется:

- непосредственно в здании администрации района;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи,

электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети "Интернет").

1.6. Местонахождение администрации района: ул. Красноармейская, д. 102, г. Меленки, 602102, телефон для справок: 8 (49247) 2-47-77. Интернет-адрес: <http://www.melenky.ru>

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

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. Административные процедуры**

2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации района;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

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

2.2.1. Основанием для исполнения государственной функции является личное письменное или устное обращение гражданина в администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование высшего исполнительного органа государственной власти Меленковского района - администрация Меленковского района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного 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.

2.2.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

2.2.4. Специалист администрации района, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации Меленковского района нет", с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

2.2.5. Главный специалист администрации района, ответственный 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, не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику управления по документообороту.

2.2.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками администрации района. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения, подпись принявшего обращение.

2.2.7. Обращения, поступившие по факсу и в электронном виде на официальный сайт администрации района по сети "Интернет", принимаются и учитываются главным специалистом отдела АСУ и ПО администрации района.

## **2.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан.**

2.3.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием автоматизированной системы "Документооборот. Обращения граждан" (далее - ДОГ).

2.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
- в регистрационной карточке системы ДОГ 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. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- 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;
- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль".

2.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращений в информационной системе ДОГ и подготовка их к передаче на рассмотрение.

## **2.4. Направление обращений граждан на рассмотрение.**

2.4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов и структурных подразделений администрации

района или ее должностных лиц, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.4.2. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.4.3. Администрация района при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.4.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.4.4 настоящего Административного регламента, невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.6. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работником общего отдела, осуществляющим аннотирование, оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках.

Сопроводительные письма подписываются Главой района и заместителями Главы района в соответствии с распределением обязанностей. Уведомление заявителю о переадресации обращения подписывают заместители Главы района.

Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются управделами, заместителем Главы района.

2.4.7. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под роспись в органы и структурные подразделения администрации района, направление обращений для рассмотрения соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам.

## **2.5. Рассмотрение обращений граждан в администрации района.**

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

2.5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем 3 пункта 2.5.5 настоящего Административного регламента, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен Главой района или заместителями Главы района, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.5.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах и структурных подразделениях администрации района (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае к поступившему обращению готовится проект поручения). Поручение должно содержать наименование органа и структурного подразделения администрации района, фамилии 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. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

2.5.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается работниками администрации района. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем за семь дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.5.5. Орган, структурное подразделение администрации района, должностное лицо, которым поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.5.7 - 2.5.12 настоящего Административного регламента;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту администрации района, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

2.5.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.8. Орган или структурное подразделение администрации района, а также должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа или структурного подразделения администрации района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему



обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.5.13. Ответ на обращение, поступившее в администрацию района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.5.14. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию района.

2.5.15. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, а также если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям, администрация района вправе вновь запросить информацию об окончательном решении вопроса.

2.5.16. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации района является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

## **2.6. Личный прием граждан.**

2.6.1. Личный прием граждан в администрации района ведут Глава района, первый заместитель, заместители Главы района.

2.6.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной администрации района осуществляет заведующий общим отделом администрации района.

2.6.3. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком : понедельник-четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).

2.6.4. График приема граждан утверждается Главой района.

2.6.5. Запись на прием осуществляется в день приема с 8.00 до 10.00.

2.6.6. Работники администрации района в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

2.6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документов, удостоверяющих их личности. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне

очереди.

2.6.9. Работник администрации приглашает прибывшего в приемную гражданина, регистрирует заявителя с использованием ДОГ, вносит в базу данных сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в администрацию с учетом имеющейся информации, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения заведующий общим отделом администрации осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

2.6.10. В ходе приема работник администрации вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующий орган или структурное подразделение администрации района, иной государственный орган.

2.6.11. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется заведующим общим отделом администрации исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

2.6.12. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6.13. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, какому органу или структурному подразделению администрации района либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов или структурных подразделений администрации района и ее должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.6.15. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимает решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

2.6.16. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в журнале личного приема, заведующий общим

отделом оформляет рассылку документов.

2.6.17. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностными лицами, проводившими прием граждан или заместителями Главы.

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

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

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

## **2.7. Постановка обращений граждан на контроль.**

2.7.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, администрации Владимирской области о рассмотрении обращений граждан.

2.7.2. Решение о постановке иных обращений на контроль вправе принять Глава района, заместители Главы района. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль», такие обращения подлежат возврату в администрацию района.

2.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель Главы, управделами и заведующий общим отделом.

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

## **2.8. Оформление ответов на обращения граждан.**

2.8.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава района, заместители Главы района.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации района, ответ подписывается этим должностным лицом.

2.8.2. 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 указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

2.8.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

2.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

2.8.6. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по работе с документами в администрации Меленковского района, утвержденной постановлением Главы района от 16.09.2005 г. N 1212 (далее - Инструкция). В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

2.8.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения, который указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль", "В дело"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается. После этого они регистрируются в базе данных ДОГ.

2.8.10. 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).

2.8.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции.

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

2.9.1. 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.

2.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут заведующий общим отделом и специалист администрации района.

2.9.3. Справки по вопросам исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются работником при личном обращении или посредством справочного телефона.

2.9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

2.9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются понедельник-четверг с 8.30 до 17.00, пятница с 8.30 до 16.00 кроме выходных и праздничных дней.

2.9.6. При получении запроса по телефону работник отдела по обращениям граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

2.9.7. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.9.8. Заведующий общим отделом ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении государственной функции и представляет их заместителю Главы района, управделами.

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

## **2.10. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.**

2.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Владимирской области, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, принятием решений и соблюдением сроков исполнения государственной функции осуществляется органами и структурными подразделениями администрации района, рассматривающими обращения граждан.

2.10.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями органов и структурных подразделений администрации района.

## **2.11. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.**

2.11.1. Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.11.2. Заинтересованные лица также могут обжаловать действия (бездействие) исполняющих государственную функцию должностных лиц администрации района Главе района, а служащих - в порядке подчиненности.

2.11.3. Должностные лица и муниципальные служащие администрации района несут ответственность за ненадлежащее исполнение настоящего Административного регламента в соответствии с действующим законодательством.