

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ БУРЛИНСКОГО РАЙОНА  
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27 марта 2012 г.

№ 123

с. Бурла

**Об утверждении Административного  
регламента рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Бурлинского района Алтайского края**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Бурлинского района Алтайского края (прилагается).
2. Методическое руководство по применению Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Бурлинского района Алтайского края и её органах возложить на управление делами администрации района.
3. Отделу управления делами администрации района (Микулец Н.Г.) ознакомить всех работников администрации Бурлинского района Алтайского края с настоящим Административным регламентом под роспись.
4. За несоблюдение Административного регламента работники администрации Бурлинского района Алтайского края и её органов несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования в установленном порядке.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным вопросам Захарюту Н.Д.

Глава района

С.А. Давыденко

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник контрольно-правового  
отдела администрации района

\_\_\_\_\_ С.Л. Литовка

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Бурлинского района Алтайского края**

### **1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Бурлинского района Алтайского края (далее по тексту - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации Бурлинского района Алтайского края (далее по тексту - администрации района), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее по тексту - обращение) понимается направленное в администрацию Бурлинского района или на имя главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов администрации района в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию района или к должностному лицу администрации района.

1.2. Правовым основанием работы с обращениями являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- закон Алтайского края от 29 декабря 2006 года № 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" (с изменениями и дополнениями);
- Устав муниципального образования Бурлинский район Алтайского края (с изменениями и дополнениями);
- Инструкция по делопроизводству в администрации Бурлинского района Алтайского края.

1.3. Результатом рассмотрения обращения могут являться:

- устный или письменный ответ на почтовый адрес или адрес электронной почты на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

### **2. Требования к рассмотрению обращения**

#### 2.1. Информирование о порядке подачи и рассмотрения обращения.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан предоставляется начальником отдела управления делами администрации Бурлинского района Алтайского края (Микулец Н.Г.) по телефону: (38572) 22-5-36.

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан главой района, заместителями главы администрации района, руководителями органов администрации района;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение органов администрации района.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист администрации района подробно информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалист администрации района, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учетом режима работы администрации района с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

Порядок получения консультаций (справок).

Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приёма главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов администрации района для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота предоставляемой информации.

Консультации (справки) предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе Интернета, почтовой и телефонной связи, электронной почты).

### 2.2. Условия и сроки рассмотрения обращений.

В администрации района прием граждан главой района, заместителями главы администрации района, руководителями органов администрации района осуществляется в специально отведенном помещении. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой района, заместителями главы администрации, руководителями органов администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовывать исполнение их функции в полном объеме.

### 2.3. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, 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.

Письменное обращение, поступившее в администрацию района, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

#### 2.4. Основания для отказа в ответе заявителю.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращении обжалуется судебное решение, письмо возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации.

Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

#### 2.5. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

### **3. Административные действия (процедуры)**

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

Обращение может поступить в администрацию района одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- через сайт администрации района в Интернете;
- по электронной почте;
- нарочным;
- доставлением непосредственно гражданином.

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо администрация района, либо фамилия, имя, отчество или должность главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов администрации района, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации района: 658810, Алтайский край, Бурлинский район, с.Бурла, ул. Ленина, 5.

Электронное обращение направляется через официальный сайт администрации района по адресу: <http://admburla.ru> рубрика «Электронная приёмная», или на адрес электронной почты: [admburla@mail.ru](mailto:admburla@mail.ru).

Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и законом Алтайского края «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Прием обращений осуществляется специалистом администрации района, обеспечивающим рассмотрение обращений граждан. Гражданину выдаётся письменное подтверждение о дате принятия заявления в администрации района.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;
- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения специалистами, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование главе района, заместителям главы администрации района, руководителям органов администрации района.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию района .

#### **3.2. Регистрация поступающих обращений.**

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются.

Регистрация обращений осуществляется с использованием системы автоматизации. При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- дата и номер регистрации;
- данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес));
- тема обращения;
- содержание обращения;
- данные о наличии приложений;
- откуда поступило обращение;
- состав документа;
- сопроводительный документ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения и передача обращения гражданина на рассмотрение.

Срок регистрации обращения – 3 дня.

### 3.3. Рассмотрение обращений главой района, заместителями главы администрации района, руководителями органов администрации района.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную главы района, заместителям главы администрации района, руководителям органов администрации района.

Обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) передаются на рассмотрение и согласование главе района, заместителям главы администрации района, руководителям органов администрации района.

Глава района, заместитель главы администрации района, руководитель органа администрации района определяет:

- относится ли к его сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;
- обоснованность запроса результатов рассмотрения обращения.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции – 7 дней со дня регистрации.

### 3.4. Направление обращений ответственным исполнителям.

Результатом рассмотрения обращений главой района, заместителями главы администрации района, руководителями органов администрации района является направ-

ление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в органы администрации района, иные организации или должностным лицам.

### 3.5. Направление исполнителем письменного ответа заявителю.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный муниципальным служащим администрации района, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если глава района, заместители главы администрации района, руководители органов администрации района запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Глава района, заместители главы администрации района, руководители органов администрации района, давшие поручение по обращению:

- рассматривают представленную информацию о рассмотрении обращения, подписывают ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);
- дают поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяют вид дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов – 30 дней со дня регистрации.

## **4. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов администрации района.**

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к главе района, первому заместителю главы администрации района, заместителям главы администрации района, руководителям органов администрации района, в том числе на их выездной прием.

Специалист администрации района:

- проводит предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;
- вправе направить заявителя на беседу в соответствующий орган администрации района.

Последовательность выполнения административных действий.

### 4.1. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.

Специалист администрации района устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем: Ф.И.О., место регистрации, аннотацию обращения. В бумажном виде оформляется карточка личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

#### 4.2. Проведение личного приема.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: Алтайский край, Бурлинский района, с. Бурла, ул. Ленина, 5 или по месту нахождения органа администрации района.

График приема утверждается главой района или руководителем органа администрации района и доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся в холле первого этажа Администрации Бурлинского района Алтайского края, а так же доступен на официальном сайте Администрации Бурлинского района Алтайского края.

Во время личного приема главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов администрации района каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава района, заместители главы администрации района, руководители органов администрации района могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальном образовании, организациях, на предприятиях района.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

#### 4.3. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приёма, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как письменное в соответствии с п. 3.1 настоящего Административного регламента.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

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

Срок исполнения административной процедуры – 30 дней со дня регистрации устного обращения.

#### 4.4. Рассмотрение устных обращений к главе района, заместителям главы администрации района, руководителям органов администрации района при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Основанием для начала рассмотрения обращения является устное обращение гражданина к главе района, заместителям главы администрации района, руководителям



органов администрации района при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Устные обращения, поступившие в ходе выступления в прямом эфире, специалист, ответственный за организацию и проведение прямого эфира, направляет в общий отдел администрации района на регистрацию.

Устные обращения, в которых указываются вопросы по проблемам, требующим проверки, рассматриваются по существу в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» как письменные обращения в соответствии с п. 3.1 настоящего Административного регламента.

При поступлении устного обращения, в котором требуются лишь разъяснение поставленного вопроса, ответ дается главой района, заместителями главы администрации района, руководителями органов администрации района непосредственно в прямом эфире или по телефону.

Остальные вопросы обобщаются по тематике и доводятся до сведения руководителей органов администрации района и исполнителей для подготовки ответов.

Ответы на часто встречающиеся вопросы граждан могут размещаться на официальном сайте администрации района или в средствах массовой информации.

4.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений.

Обжалование действий (бездействия) и решений главы района и специалистов администрации района, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, производится в сроки и в порядке, установленными законодательством Российской Федерации.