



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16/07/2012 № 1852

О внесении изменений в административный регламент исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Сосновоборского городского округа

В соответствии с Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Ленинградской области от 05.03.2011 № 42 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) органами исполнительной власти Ленинградской области», постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 04.12.2009 № 1968 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (с изменениями от 17.10.2011 № 1838), в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести изменения в постановление администрации Сосновоборского городского округа от 23/12/2010 № 2629 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Сосновоборского городского округа»:

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Сосновоборского городского округа изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Пресс-центру администрации Сосновоборского городского округа (Арибжанов Р.М.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

3. Общему отделу администрации (Баскакова К.Л.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
Сосновоборского городского округа

В.И.Голиков

**Административный регламент  
исполнения муниципальной функции по организации учета  
и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам,  
отнесенным к компетенции администрации  
Сосновоборского городского округа**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Сосновоборского городского округа (далее - административный регламент), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Настоящий административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Исполнение муниципальной функции осуществляется структурным органом администрации Сосновоборского городского округа – общим отделом администрации (далее- общий отдел), при взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами администрации, в том числе с правами юридического лица (далее – структурные подразделения).

В отраслевых (функциональных) органах администрации с правами юридического лица исполнение муниципальной функции осуществляется ответственным специалистом.

3. Исполнение муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Сосновоборского городского округа (далее - муниципальная функция), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом муниципального образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области.

4. Результатами исполнения муниципальной функции могут являться:  
решение вопросов, поставленных в обращении;  
разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;  
направление обращения в другие органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;  
оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с

действующим законодательством.

Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

5. При исполнении муниципальной функции осуществляется взаимодействие с отраслевыми (функциональными) органами администрации, в том числе с правами юридического лица, а так же с учреждениями, предприятиями и организациями города.

6. Исполнение муниципальной функции осуществляется на безвозмездной основе.

## **II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

### **Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции**

7. Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется: непосредственно структурными подразделениями администрации Сосновоборского городского округа – общим отделом, обеспечивающим исполнение муниципальной функции; в отраслевом (функциональном) органе администрации непосредственно ответственным специалистом, обеспечивающим исполнение муниципальной функции.

Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется с использованием:

средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

посредством размещения на официальном сайте администрации Сосновоборского городского округа, публикации в официальных печатных средствах массовой информации, издания информационных материалов.

8. Информация о местах нахождения и графике работы органов администрации, исполняющих муниципальную функцию.

Адрес общего отдела администрации:

188540, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46. Адрес электронной почты: [vk1@meria.sbor.ru](mailto:vk1@meria.sbor.ru). Телефон: 8(81369)29849, 22422. Кабинеты: 214, 219а

Время приема граждан специалистом общего отдела Сосновоборского городского округа:

понедельник  
вторник  
четверг  
пятница

} с 11-00 по 17-00 (перерыв на обед с 13-00 по 14-00);

в предпраздничные дни рабочее время сокращается на час.

Адрес КУМИ Сосновоборского городского округа:

188540, Ленинградская область, г. Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д. 46. Адрес электронной почты: [kumisb@meria.sbor.ru](mailto:kumisb@meria.sbor.ru). Телефон: 8(81369) 26279, 29073. Кабинет: № 363

Время приема граждан специалистами КУМИ:

понедельник с 14-00 по 18-00;  
вторник - четверг с 10-00 до 18-00 (перерыв на обед с 13-00 по 14-00);  
пятница с 10-00 до 13-00;  
в предпраздничные дни рабочее время сокращается на час.

Адрес КСЗН Сосновоборского городского округа:  
188540, Ленинградская область, г.Сосновый Бор,ул. Ленинградская, д.46,  
т.(81369) 2-36-46, e-mail: [soc@meria.sbor.ru](mailto:soc@meria.sbor.ru). Кабинет: 257  
понедельник } с 09-00 по 18-00 (перерыв на обед с 13-00 по 14-00);  
четверг }  
в предпраздничные дни рабочее время сокращается на час.

Адрес Комитета образования администрации:  
188540, Ленинградская область, г. Сосновый Бор,ул. Ленинградская, д.46,  
т.(81369) 2-97-43, e-mail: [gorono@meria.sbor.ru](mailto:gorono@meria.sbor.ru). Кабинет: 215  
понедельник } с 11-00 по 17-00 (перерыв на обед с 13-00 по 14-00);  
вторник }  
четверг }  
пятница }  
в предпраздничные дни рабочее время сокращается на час.

Адрес Комитета по управлению жилищно-коммунальным хозяйством администрации:  
188540, Ленинградская область, г. Сосновый Бор,ул. Ленинградская, д.46, т.  
(81369) 2-41-07, e-mail: [zau@meria.sbor.ru](mailto:zau@meria.sbor.ru). Кабинет: 102  
понедельник } с 11-00 по 17-00 (перерыв на обед с 13-00 по 14-00);  
вторник }  
четверг }  
пятница }  
в предпраздничные дни рабочее время сокращается на час.

9. Справочные телефоны и адреса электронной почты органов администрации, исполняющих муниципальную функцию в полном объеме указаны в пункте 8.

10. Адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет: [www.sbor.ru](http://www.sbor.ru).

11. Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется руководителем структурного подразделения администрации Сосновоборского городского округа, ответственным за исполнение муниципальной функции, а также специалистом структурного подразделения администрации, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – служащие администрации) в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и электронной почты ежедневно с 11 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 11 до 16 часов.

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) служащие администрации подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения муниципальной функции, основаниях для отказа в исполнении муниципальной функции, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения муниципальной функции, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому служащему администрации или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ подписывается должностным лицом, которому было адресовано обращение.

Запрос заинтересованного лица об исполнении муниципальной функции может быть направлен в электронном виде следующими способами:

- в электронную приемную <http://sbor.ru/uslugi/?menu=400>;
- на электронную почту администрации: [admsb@meria.sbor.ru](mailto:admsb@meria.sbor.ru);
- на электронную почту отраслевых (функциональных) органов администрации, в том числе с правами юридического лица.

12. На информационном стенде размещается следующая информация:

- график работы органа администрации Сосновоборского городского округа;
- номера телефонов органов администрации Сосновоборского городского округа;
- номера кабинетов, где осуществляется прием заявителей;
- адрес официального сайта Сосновоборского городского округа в сети Интернет, содержащего информацию по исполнению муниципальной функции.

На официальном сайте Сосновоборского городского округа в сети Интернет размещаются следующие материалы:

- перечень нормативных правовых актов по исполнению муниципальных функций;
- текст административного регламента с приложениями.

### **Сроки исполнения муниципальной функции**

13. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из органов государственной власти, других органов местного самоуправления, организаций, предприятий срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

14. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в общий отдел администрации, или отраслевой (функциональный) орган администрации, в том числе с правами юридического лица.

15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Сосновоборского округа, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

16. Обращения граждан в соответствии с поручениями главы администрации Сосновоборского городского округа либо первого заместителя или заместителей главы администрации в течение трех дней со дня регистрации возвращаются в общий отдел для дальнейшей обработки: внесение в базу данных необходимых сведений о ходе рассмотрения обращения и направление на исполнение в Комитеты и структурные подразделения должностным лицам.

Изменение резолюции, ее переадресация другому должностному лицу или структурному подразделению, осуществляется только через письменное обращение к должностному лицу, наложившему данную резолюцию. Срок подготовки письменного обращения не должен превышать 3 рабочих дней.

17. Глава администрации Сосновоборского городского округа, заместители главы администрации, руководитель структурного подразделения администрации Сосновоборского городского округа, ответственный за исполнение муниципальной функции, могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений,

имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, в случаях чрезвычайных ситуаций.

18. Приостановление исполнения муниципальной функции действующим законодательством не предусмотрено.

### **Перечень оснований прекращения исполнения муниципальной функции**

19. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава администрации Сосновоборского городского округа, заместители главы администрации Сосновоборского городского округа, руководитель структурного подразделения администрации Сосновоборского городского округа, ответственный за исполнение муниципальной функции, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию Сосновоборского городского округа или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином начальником общего отдела принимается решение о ненаправлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело";

б) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Начальником общего отдела администрации Сосновоборского городского округа принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в порядке, установленном действующим законодательством. 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 структурное подразделение администрации Сосновоборского городского округа в соответствии с его компетенцией;

в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу служащих администрации, а также членов их семей.

В этом случае служащие администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

е) ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

20. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

22. В случае, если устранены причины, по которым ответ по существу вопросов поставленных в обращении не был дан, гражданин вправе вновь обратиться в администрацию Сосновоборского городского округа.

### **Требования к местам исполнения муниципальной функции**

23. Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной функции, 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".

На входе в здание администрации Сосновоборского городского округа, на видном месте устанавливается вывеска, содержащая информацию о графике (режиме) работы общего отдела администрации.

24. Рабочие места служащих администрации оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции.

25. Места проведения личного приема граждан оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

26. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

## **III. Административные процедуры**

### **Последовательность административных процедур**

27. Исполнение муниципальной функции включает следующие административные действия (процедуры):

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация обращений;

проведение анализа обращения на предмет выявления фактов коррупции и коррупционно опасных факторов;

направление обращений на рассмотрение;  
рассмотрение обращений;  
личный прием граждан;  
постановка обращений на контроль;  
продление срока рассмотрения обращений;  
оформление ответов на обращения;

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

28. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является личное обращение гражданина в администрацию Сосновоборского городского округа или поступление обращения с сопроводительным письмом из органов власти, предприятий, организаций Сосновоборского городского округа для рассмотрения по поручению.

29. Граждане направляют письменные обращения в администрацию Сосновоборского городского округа или служащему администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

30. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по электронной почте, по средствам факсимильной связи.

31. Обращения на имя главы администрации Сосновоборского городского округа, заместителей главы администрации, присланные по почте, поступившие по факсу и электронной почте, или непосредственно от граждан, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации Сосновоборского городского округа для регистрации.

Обращения, не содержащие фамилию гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения (Приложение № 1), либо делается отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения.

### **Регистрация обращений**

32. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в общий отдел администрации Сосновоборского городского округа или в структурное подразделение администрации, в том числе с правами юридического лица.

33. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в специализированную систему делопроизводства " Кодекс: обращения граждан " в установленном порядке.

34. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.



35. Служащий администрации, составляющий аннотацию обращения: прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы; проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

заполняет рубрикатор в специализированной системе делопроизводства " Кодекс: обращения граждан ", составляет и вводит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письменного обращения на рассмотрение;

проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений. Шифр присваивается каждому из поставленных в обращении вопросов;

распечатывает и наносит на первую страницу поступившего документа этикетку с универсальным штрих-кодом системы электронного делопроизводства, регистрационным номером документа;

Сканирует документ в функциональной подсистеме автоматизированная система подсистема «Кодекс: Поток сканирование» (далее - АС СПК).

Распознавание текста, помещение электронной копии документа в банк документов (БД) и привязка его к карточке документа в виде «вложения» происходит автоматически.

После регистрации документ в электронном виде передается руководителю, для чего в автоматизированной системе во вкладке «Движение» в качестве первичного исполнителя указывается руководитель, которому адресована корреспонденция.

36. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

### **Проведение анализа обращения на предмет выявления фактов коррупции и коррупционно опасных факторов**

37. Специалист, ответственный за регистрацию обращений, проводит анализ жалобы гражданина на предмет выявления факторов коррупции и коррупционно опасных факторов в деятельности служащих администрации Сосновоборского городского округа.

При выявлении в жалобе гражданина факторов коррупции и коррупционно опасных факторов служащий администрации, ответственный за регистрацию обращений, доводит данную информацию до руководителя структурного подразделения администрации, в том числе с правами юридического лица.

Руководитель структурного подразделения администрации, в том числе с правами юридического лица, в трехдневный срок с момента регистрации обращения в специализированной системе делопроизводства "Кодекс: обращения граждан ", передает жалобу главе администрации для последующего принятия решения о передаче копии данной жалобы председателю комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов для проведения проверки.

## **Направление обращений на рассмотрение**

38. Служащий администрации, ответственный за регистрацию обращения, после составления аннотации направляет обращение на рассмотрение.

В случае если обращение ошибочно прислано в адрес администрации Сосновоборского городского округа, специалист по работе с обращениями граждан готовит сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного обращения, которое подписывается руководителем органа администрации.

39. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

40. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов власти или иных служащих администрации, копия обращения с резолюцией главы администрации или заместителей главы администрации Сосновоборского городского округа в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в данные органы. При направлении письменного обращения на рассмотрение в иной орган власти или иному должностному лицу возможно в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

41. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение служащему администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

42. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений главе администрации Сосновоборского городского округа или его заместителям.

## **Рассмотрение обращений**

43. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрацию Сосновоборского городского округа является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

44. Обращение, поступившее в администрацию Сосновоборского городского округа, подлежит обязательному рассмотрению.

45. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются главе администрации Сосновоборского городского округа или его заместителям для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

46. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

47. Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации Сосновоборского городского округа (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу власти, организации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

48. Поручение о рассмотрении обращения должно содержать наименование органа власти или организации, фамилии и инициалы служащих администрации, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись служащего администрации, давшего поручение, с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения, в том числе подготовка общего ответа заявителю (порядок подготовки).

49. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "Срочно" или "Оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания:

имеющие пометку "Срочно" - в 3-дневный срок;

имеющие пометку "Оперативно" - в 10-дневный срок.

50. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается органам власти, служащим администрации или обращение направлено на рассмотрение в иные организации в соответствии с их компетенцией, соответствующими должностными лицами подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

51. Если поручение по заявлению дано нескольким служащим администрации, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции руководства администрации. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

52. Служащий администрации, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости:

с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах, у предприятий и организаций, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 40 административного регламента;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

53. Учреждения, предприятия и организации по направленному в установленном порядке запросу служащего администрации, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок

предоставления.

54. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в трехдневный срок возвращает это обращение со служебной запиской на имя служащего администрации, наложившего резолюцию на обращение в общий отдел администрации, указывая структурное подразделение, в которое следует направить обращение.

55. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащих конкретных предложений или просьб (стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

56. Служащий администрации, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 19 административного регламента.

57. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в иные органы власти, организации, предприятия или служащему администрации поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

### **Личный прием граждан**

58. Глава администрации Сосновоборского городского округа и первый заместитель главы администрации проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

59. Личный прием граждан проводится главой администрации Сосновоборского городского округа при взаимодействии с начальником общего отдела в приемной главы администрации, расположенной по адресу: Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46, каб.330, 332.

60. Личный прием граждан проводится первым заместителем главы администрации Сосновоборского городского округа при взаимодействии со специалистом общего отдела в приемной первого заместителя главы администрации, расположенной по адресу: Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46, каб.223.

61. Организацию личного приема граждан главой администрации и первым заместителем главы администрации осуществляет общий отдел администрации.

62. График и порядок личного приема граждан в администрации устанавливается главой администрации Сосновоборского городского округа и первым заместителем главы администрации.

63. Запись на прием к главе администрации Сосновоборского городского округа и первому заместителю главы администрации осуществляется специалистом общего отдела администрации, который информирует гражданина о месте, днях и часах приёма. Запись на личный прием производится ежедневно с 11 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 11 до 16 часов.

64. Запись на повторный личный прием к главе администрации Сосновоборского городского округа и первому заместителю главы администрации производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется начальником общего отдела, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

65. Личный прием граждан главой администрации Сосновоборского городского округа и первым заместителем главы администрации производится с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

66. Начальник общего отдела и специалист общего отдела по работе с обращениями граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

67. Личный прием граждан осуществляется в порядке установленной ранее очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

68. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

69. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Сосновоборского городского округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

71. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

72. Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются в общем отделе администрации. Учетные данные о проведенном личном приеме вводятся в электронную карточку специализированной системы делопроизводства "Кодекс: обращения граждан".

73. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

74. Ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема возлагается на начальника общего отдела администрации и специалиста общего отдела по работе с обращениями граждан.

75. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в иной орган власти, организацию или предприятие Сосновоборского городского округа.

### **Постановка обращений на контроль**

76. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе администрации Сосновоборского городского округа, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

77. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора и Правительства Ленинградской области, Законодательного собрания Ленинградской области, совета депутатов Сосновоборского городского округа.

78. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение проставляется штамп "Контроль".

79. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем исполнителем документа направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

80. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего административного регламента.

81. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителей структурных органов администрации, в том числе с правами юридического лица.

82. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общесоциальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

### **Продление срока рассмотрения обращений**

83. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган власти, организацию, предприятие Сосновоборского городского округа, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

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

85. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно (не позднее пяти дней) согласовать продление срока рассмотрения обращения.

86. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган власти, организацию, предприятие Сосновоборского городского округа и направление уведомления гражданину о принятом решении.

### **Оформление ответа на обращение**

87. Ответы на обращения подписывают глава администрации Сосновоборского городского округа или заместители главы администрации в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

В случае, если поручение адресовано конкретному служащему администрации, ответ подписывается этим служащим.

88. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

89. В ответе в иные органы власти, организации, предприятия Сосновоборского городского округа указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

90. Если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, то исполнитель ответственный за подготовку данного правового акта в трехдневный срок с даты его принятия обязан направить экземпляр правового акта с сопроводительным письмом гражданину, либо уведомить его о принятии документа иными способами (по телефону, по электронной почте) и выдать принятый правовой акт под роспись.

91. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию "В дело".

92. Ответы гражданам и в иные органы власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

93. Подлинники обращений в иные органы власти, предприятия, организации

Сосновоборского городского округа возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

95. После регистрации ответа в специализированной системе делопроизводства "Кодекс: обращения граждан" специалист по работе с обращениями граждан направляет ответ заявителю.

Ответственность за соответствие ответа требованиям настоящего административного регламента проверяет Исполнитель.

96. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

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

97. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

98. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы администрации Сосновоборского городского округа и его заместителей, ведет общий отдел администрации.

99. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя руководителя отраслевого (функционального) органа власти, в том числе с правами юридического лица и его заместителей, ведет ответственный специалист.

100. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются начальником общего отдела и специалистом по работе с обращениями граждан.

101. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

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

102. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) начальник общего отдела и (или) специалист по работе с обращениями граждан, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.



103. Во время разговора служащий администрации, ответственный за предоставление справок, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

104. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

105. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) служащих администрации.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными действиями (процедурами) по исполнению муниципальной функции, и принятием соответствующих решений осуществляется главой администрации и его заместителями.

106. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (комплексные проверки), или отдельные (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя, также содержащую жалобу на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной функции.

107. Персональная ответственность специалистов исполняющих муниципальную функцию, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства. Специалист (исполнитель) ответственный за рассмотрение обращения гражданина несет персональную ответственность за не соблюдение сроков, достоверности данных и порядка исполнения муниципальной функции.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции**

##### **Досудебное (внесудебное) обжалование**

108. Объект контроля (далее - Заявитель) имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц в досудебном и судебном порядке.

109. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является действия (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) исполнителем в нарушение установленного настоящим административным регламентом порядка исполнения муниципальной функции.

110. Срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должен превышать 30 календарных дней со дня его (ее) регистрации.

111. В обращении (жалобе) в обязательном порядке должны быть указаны:

1) наименование органа, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляется обращение (жалоба);

- 2) фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы), личная подпись, дата;
- 3) действия (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) проверяющим в ходе исполнения муниципальной функции, которые обжалуются;
- 4) обстоятельства, на которых основывает свое обращение (жалобу) Заявитель;
- 5) иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить.

112. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы либо их надлежащим образом заверенные копии.

113. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований Заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если в результате рассмотрения обращения (жалобы), содержащиеся в нем факты и доводы признаны обоснованными, то принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителей.

114. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется по почтовому, электронному адресу, указанному в обращении (жалобе).

115. Если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия направившего обращение (жалобу) и почтовый, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается.

116. При получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение (жалобу) без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить направившему обращение (жалобу) о недопустимости злоупотребления правом.

117. Если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на обращение (жалобу) не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

118. Если в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель.

119. Если ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, обратившемуся сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **Судебное обжалование.**

120. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц принятые (осуществляемые) в нарушение установленного настоящим административным регламентом порядка исполнения муниципальной функции в суде в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Сроки обжалования, правила подведомственности и подсудности устанавливаются гражданским, административным и процессуальным законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к административному регламенту  
утвержденному постановлением администрации  
Сосновоборского городского округа  
от 16/07/2012 № 1852

**Администрация Сосновоборского городского округа муниципального  
образования Сосновоборский городской округ Ленинградской области**

**Расписка**

в получении документов на рассмотрение

**Заявитель:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Представлены следующие документы:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Специалист общего отдела по работе  
с обращениями граждан:**  
(\_\_\_\_\_)

**дата:** \_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к административному регламенту  
утвержденному постановлением администрации  
Сосновоборского городского округа  
от 16/07/2012 № 1852

## карточка личного приема граждан

Дата приема: \_\_\_\_\_  
Ф.И.О гражданина: \_\_\_\_\_  
Место работы: \_\_\_\_\_  
Домашний адрес: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_  
Содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения устного обращения гражданина:

1. Кому отправлено (резолуция)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Дата исполнения \_\_\_\_\_  
3. Дополнительный контроль \_\_\_\_\_  
4. Снято с контроля: \_\_\_\_\_  
5. Результат \_\_\_\_\_  
4. Дата, должность исполнителя \_\_\_\_\_

5. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)

Вх. № от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.