

АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОАЛТАЙСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ПОСПЕЛИХИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.12.2021

№ 35

п. Факел Социализма

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края

На основании статьи 32 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края.
2. Обнародовать данное постановление в установленном законом порядке.
3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета

В.Н.Рытов

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением
администрации
от 23.12.2021 № 35

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации МО Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Алтайского края, органами исполнительной власти Алтайского края и исполнительными органами местного самоуправления при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Устав муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края;

1.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

1.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель

государственного органа или органа местного самоуправления, 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.

1.5. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.2 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

2.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации).

Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59. (часть 3.1 введена Федеральным законом от 24.11.2014 N 357-ФЗ)

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

2.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.7. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.8. Общие требования к оформлению обращений. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной

форме.

В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

Местонахождение администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет Поспелихинского района Алтайского края: 659713, Алтайский край, Поспелихинский район, п.Факел Социализма ул.Молодежная, 9

Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 часов. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется в приемной Администрации Красноалтайского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края (далее – Приемная) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 15.30 часов.

Телефон администрации Красноалтайского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края: 8(28556)27-3-43 Адрес электронной почты администрации Красноалтайского сельсовета admkrasnoalt@mail.ru Официальный сайт администрации Красноалтайского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края на сайте Поспелихинского района Алтайского края в разделе муниципальные образования : www.pos-admin.ru.

2.9. Информирование заявителей. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Красноалтайского сельсовета; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации. Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.10. Информирование заявителей в администрации Красноалтайского сельсовета осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично, письменно почтой, электронной почтой, размещении информационных материалов в, официальном сайте администрации сельсовета. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в приемной, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в

том числе путем размещения информации о почтовых адресах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы (приложение №1), графиков личного приема граждан (приложения № 2) на официальном сайте администрации сельсовета, на информационных стендах администрации МО Красноалтайский сельсовет, в средствах массовой информации. На входе в приемную в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела. Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.11. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.12. Требования к оформлению информационных стендов. На информационных стендах в Общем отделе размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и республиканских законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; а также должностных лиц, муниципальных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет. Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации сельсовета.

2.13. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.14. Сроки рассмотрения обращений граждан. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.15. В исключительных случаях, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направив

Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Красноалтайский сельсовет по компетенции, рассматриваются в течение 30

дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет до даты направления ответа заявителю. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Красноалтайский сельсовет запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет делопроизводитель

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме
- 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.
- 3.2. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Красноалтайский сельсовет письменного обращения (в том числе в электронной форме).
- 3.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи. В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет обращение заполняется в специальной электронной форме. Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных и исполнительных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в электронном виде с

использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

3.4. Обращения на имя главы муниципального образования Красноалтайский сельсовет передаются под роспись специалисту по работе с обращениями в день поступления.

3.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в Общем отделе в электронной базе данных поступающей служебной корреспонденции. Обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются согласно настоящему Порядку.

3.8. Конверты с надписью «лично» не вскрываются, а регистрируются по данным, имеющимся на конверте, с последующей передачей адресатам лично.

3.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.10. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.11. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Красноалтайский сельсовет и специалистов администрации, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются делопроизводителем. На копии обращения проставляется штамп- уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Красноалтайский сельсовет с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.12. Регистрация обращений. Все поступающие в администрацию муниципального образования Красноалтайский сельсовет письменные обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с даты их поступления. Информация о персональных данных авторов

письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. В случае электронной регистрации обращения в электронную учетную карточку вносятся: дата регистрации; регистрационный номер; фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»; форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет); вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос); указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Единого аппарата Главы правительства Республики Алтай, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма; краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть; шифр тематики обращения согласно действующему классификатору; фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение; При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие» или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.13. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии:

3.14. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.15. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.16. Направление обращений на рассмотрение. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе. Зарегистрированное обращение передается

главе муниципального образования для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю. Ознакомившись с обращением гражданина, глава муниципального образования Красноалтайский сельсовет дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес. В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

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

5) Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.3. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

4.4. Должностное лицо при рассмотрении обращения: в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения; создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Красноалтайский сельсовет либо его заместителями

рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Красноалтайский сельсовет, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

4.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования, 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. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования.

5. Ответы на обращения

5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

5.3. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

5.4. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Красноалтайский сельсовет, его заместителями, начальником отдела делопроизводства.

5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

5.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

5.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

5.8. Ответы заявителям подписываются руководителем администрации

муниципального образования и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

5.9. Ответы на обращения, поступившие из федеральных и краевых органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Красноалтайский сельсовет.

5.10. Ответы на обращения, подписываются главой сельсовета.

5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям»), или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

5.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

5.13. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Единого аппарата Губернатора Алтайского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

5.18. В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

5.19. В случае отсутствия заместителя главы муниципального образования, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» главой муниципального образования Красноалтайский сельсовет.

5.20. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных и краевых органов власти, направляется в соответствующие органы, в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

5.21. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.