

РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКА АКJОЛ

JУРТ ПОСЕЛЕНИЕ

МУНИЦИПАЛ

ТОЗОЛМОНИН

АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ

СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ

АКТЕЛЬСКОЕ СЕЛЬСКОЕ

ПОСЕЛЕНИЕ

#####

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** с. Актёл **JOП**

 28 декабря 2015 года **№ 39**

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги**

**по рассмотрению обращений граждан.**

 В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», постановлением главы муниципального образования Актёльское сельское поселение от 17.06.2013 г. № 40 «О порядке разработки и утверждения

административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг»

**п о с т а н о в л я ю:**

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги рассмотрение обращений граждан администрацией муниципального образования Актёльское сельское поселение, согласно приложения.

2.Настоящее Постановление подлежит размещению в сети Интернет.

3.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

Актёльское сельское поселение А. Е. Егузеков

Утверждено постановлением

администрации МО

Актёльского сельского поселения

от 28.012.2015 г. № 39

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации Актёльское сельского поселения по

рассмотрению обращений граждан

I. Общие положения.

1. Настоящий административный регламент разработан для обеспечения права граждан на территории Актёльского сельского поселения обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения к главе Актёльского сельского поселения (далее – главе поселения), а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Актёльского сельского поселения

(далее – администрации). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии

с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. №

131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской

Федерации», Уставом Актёльского сельского поселения, настоящим Административным регламентом администрации Актёльского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан (далее – регламент).

3. Обращения граждан рассматривают Глава сельского поселения, специалисты

администрации поселения.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных

обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема,

обращений, поступивших по электронным средствам связи.

5. В административном Регламенте используются следующие термины и

определения:

**административный регламент** – нормативный правовой акт, определяющий

сроки и последовательность действий и (или принятия решений органа местного

самоуправления, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений

или возникновение (передачу) документированной информации (документа);

**административная процедура** – последовательность действий органа местного

самоуправления по рассмотрению обращений;

**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или в соответствии со

специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению

обращений или выполняющее организационно-распорядительные или административно-

хозяйственные функции в органе местного самоуправления – администрации сельского

поселения;

**обращение** – направленное в органы местного самоуправления поселения или

должностному лицу устное или письменное предложение, заявление или жалоба;

**предложение** – рекомендация по совершенствованию нормативных

правовых актов или деятельности органов местного самоуправления, развитию

общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер

деятельности местного сообщества;

**заявление** – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод,

либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов,

недостатков в работе органов местного самоуправления или должностных лиц, либо

критика деятельности указанных органов или должностных лиц;

**жалоба** – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или

законных интересов;

**коллективное обращение** – обращение двух и более лиц по общему для них

вопросу, а также принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное

инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**II. Требования к порядку рассмотрения обращений:**

**Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в**

**администрации поселения:**

6. Информирование граждан о рассмотрении обращений в

администрации сельского поселения осуществляется путем размещения информации о

приеме работниками администрации, режиме работы администрации, телефонах в

средствах массовой информации, официальном сайте администрации в системе

«Интернет», а также предоставлением консультаций специалистами администрации

поселения по телефонам или при личном обращении граждан;

7. В информационных материалах указываются фамилия, имя,

отчество должностного лица, его должность, время и место приема граждан, вопросы,

рассмотрение которых входит в его компетенцию;

8. Справочную работу по обращениям граждан на имя главы Актёльского сельского

поселения ведут: по письменным обращениям, обращениям на «сайт в системе

«Интернет», обращениям на личном приеме Главы поселения.

9. При ответах на телефонные звонки работники администрации подробно и в

вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их

вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации, в

которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника,

принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на

поставленный в обращении вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер,

по которому можно получить необходимую информацию.

**Условия и сроки рассмотрения обращений граждан:**

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30

дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный

срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен

главой поселения, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о

продлении срока рассмотрения обращения.

В администрации поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам,

находящимся в ведении Главы сельского поселения и администрации поселения в

соответствии с Уставом Актёльского сельского поселения, законами Российской

Федерации и Республики Алтай.

11. Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по

предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются

безотлагательно.

12. Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из

государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с

выездом на место в случае необходимости.

13. Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой

информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с

просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные

обращения.

14. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет специалист

администрации поселения, ответственный за ведение делопроизводства в соответствии с

должностными обязанностями.

15. Сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут

персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и

обращений и использование сведений, содержащихся в них, только в служебных целях.

Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной

жизни заявителей без их согласия.

16. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина, в

администрации в двухдневный срок проводится служебное расследование, о результатах

которого информируется Глава поселения.

17. При уходе в отпуск, исполнитель обязан в последний рабочий день передать все

имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан должностному лицу,

временно его замещающему.

При переходе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в

администрации поселения, исполнитель обязан в последний рабочий день сдать все

числящиеся за ним обращения граждан.

**III. Административные процедуры.**

**Последовательность административных действий (процедур).**

20. Рассмотрение обращений граждан в администрации включает в себя

следующие административные процедуры:

- прием и первичную обработку обращений граждан;

- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений специалистами администрации;

- рассмотрение обращений, поступивших на имя главы поселения по сети

«Интернет» или электронной почте;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

- порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению

обращений граждан.

**Прием и первичная обработка письменных обращений.**

21. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан

является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения

гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для

рассмотрения по поручению.

22. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его

представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

23. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать

наименование органа местного самоуправления (главе поселения, администрации) либо

фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию,

имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути

обращения, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в

подлинниках или копиях).

24. Документы, адресованные Главе сельского поселения, в администрацию

поселения или должностным лицам администрации, получает специалист администрации

поселения.

25. Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования,

оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта.

Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день

поступления.

26. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.)

подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения,

сотрудником администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом

"обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим

документам.

27. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются

специалистом администрации поселения, ответственного за делопроизводство. Не

принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа.

Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в

компетенцию администрации Актёльского сельского поселения, возвращаются в

трехдневный срок в организацию - отправитель.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении

обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по

обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок

на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

28. Обращения, поступившие на имя Главы поселения с пометкой "лично", не

вскрываются и передаются адресату в день поступления.

29. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по

факсу или электронной почте через отдел информационного обеспечения, принимаются и

регистрируются в установленном порядке.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом

личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном

порядке.

30. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее

неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в

котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок,

провода и т.п.), работник должен, немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об

этом Главе поселения, а в случае его отсутствия и действовать в соответствии с

Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции,

поступающей в администрацию сельского поселения.

31. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке

обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы

данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

**Регистрация и аннотирование поступивших обращений.**

32. Поступившее в администрацию обращение регистрируется в день поступления

в журнале регистрации. В правом нижнем углу первой страницы обращения

проставляется даты регистрации и регистрационный номер.

33. Работники, осуществляющие аннотацию обращений, прочитывают их,

определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При

регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в

именительном падеже, и его адрес, краткое содержание обращения. Если обращение

подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного

авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес

указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов

организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и

митингов. В журнале регистрации указывается тип обращения /письмо, телеграмма,

доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /просьба помощи, жалоба/,

откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного

документа.

34. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и

тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок

рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение

установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

35. При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в журнале

регистрации проставляется тема обращения. Если в обращении ставится несколько

вопросов, то указывается в журнале все вопросы.

36. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию

обращений является регистрация обращений в журнале регистрации и их подготовка к

передаче на рассмотрение главе поселения или должностным лицам администрации.

**Направление обращений на рассмотрение.**

37. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные

обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе поселения

или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.

В соответствии с резолюцией Главы поселения обращение направляется в двухдневный

срок для рассмотрения и исполнения соответствующему должностному лицу, которое

обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать специалиста по

делопроизводству.

38. Ответы заявителям из администрации поселения даются на бланках

администрации.

39. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений

подписываются Главой поселения.

40. Для исполнения, обращения граждан передаются работнику, ответственному за

исполнение обращения.

41. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение

является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы

поселения на рассмотрение в подразделения администрации в соответствии с их

компетенцией. Передачу документов осуществляет работник, отвечающий за получение и

регистрацию обращений граждан.

**Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации.**

42. Направленные Главой поселения для рассмотрения письменные обращения

граждан рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со

дня их регистрации в деле. Обращения, на которых Главой поселения указан иной /более

короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

43. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию

и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный

текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с

расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей,

предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок

исполнения поручения.

44. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно»,

исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный

сроки, считая от даты подписания документа. Исполнение поручений Главы

Правительства Республики Алтай, Главы МО « Шебалинский район» о рассмотрении

обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок .

45. Обращения должны рассматриваться тем специалистом, которому это

поручено. Руководители и специалисты могут рассмотреть обращение непосредственно в

администрации или с выездом на место.

46. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку

обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими должностными

лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы поселения первым.

Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны

представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и

подготовки ответа.

В особых случаях допускается перепоручение другому органу или структурному

подразделению рассмотрение обращения по согласованию Главой администрации

поселения.

47. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по

принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его ответственному специалисту

администрации с указанием специалиста, которому, по его мнению, следует направить

обращение.

48. Обращения с просьбами о личном приеме у Главы поселения передаются в день

получения специалисту по делопроизводству и рассматриваются как обычные обращения.

В случае необходимости авторам таких обращений может быть направлено сообщение о

порядке работы администрации поселения, личного приема населения, а само заявление

оформляется «В дело» как исполненное.

49. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы,

направляются в двухдневный срок для сведения по ведомственной принадлежности. В

необходимых случаях такие обращения доводятся до сведения Главы поселения.

Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся

преступлении, немедленно направляются для проверки в правоохранительные органы.

50. Обращения граждан, поступившие в администрацию поселения по «Прямой

линии» телефонной связи, лично к Главе поселения или специалистам на собраниях

граждан, должны поступать от их организаторов обобщенными для регистрации в

администрации поселения.

Такие обращения в соответствии с поручением главы сельского поселения

рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный

ответ в указанные сроки.

51. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае

необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы

и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой

государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

52. Должностное лицо, на основании полученного в установленном порядке

запроса, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые

для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых

содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

53. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать

его по существу по основаниям, указанным в п. 58 Административного регламента.

54. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях

администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка

ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы

обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них

вопросов и ответа заявителям.

**Продление срока рассмотрения обращений.**

55. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30

дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные

проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.

56. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава

поселения или специалист администрации с сообщением об этом заявителю.

**Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по**

**существу.**

58. Не рассматриваются обращения по существу, если:

58.1 в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно

давались письменные ответы в связи с раннее направлявшимися обращениями и при

этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное

обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же

специалистом администрации или одним и тем же должностным лицом;

58.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную

силу судебное решение;

58.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения,

угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

58.4. в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;

58.5. в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения

предыдущего обращения;

58.6. текст письменного обращения не поддается прочтению;

58.7. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без

разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну;

59. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в двухдневный срок

возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования

данного судебного решения;

60. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе

стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не

даются.

61. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается

заявителю.

**Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата.**

62. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в администрации

поселения является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие

необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.

63. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе

личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или

получение гражданами необходимых разъяснений.

64. Ответы на обращения граждан подписывают Глава поселения

65. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны

ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе,

в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным должностным лицам.

66. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации или органы

Государственной власти Республики Алтай обязательно должно быть указание на то, что

заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его

обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из

заявителей дан ответ.

67. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт

/например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/ его

экземпляр может направляться заявителю, с ответом.

68. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое

общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета администрации

сельского поселения в порядке, установленном Регламентом администрации поселения.

69. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем,

остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о их возврате.

70. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в

соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации поселения.

71. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается

фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

72. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти

возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной

отметки в сопроводительном письме.

73. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок

окончательного разрешения вопроса.

74. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его

подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту

администрации по делопроизводству, где проверяется правильность оформления ответа, и

делаются отметки в журнале регистрации.

75. Отправление ответов без регистрации не допускается.

76. Копия ответа, представляемая исполнителем специалисту по делопроизводству,

в правом нижнем углу должна иметь указание "В дело", результат рассмотрения

/удовлетворено, разъяснено, отказано и т.п./, дату, фамилию, инициалы и служебный

телефон, личную подпись исполнителя.

77. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах

рассмотрения обращения /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не

отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела/.

78. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в

соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству в администрации

сельского поселения" специалистом по делопроизводству.

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

79. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации в

любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и

если в указанных документах материалах не содержаться сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

80. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист

администрации по работе с обращениями граждан и делопроизводству.

81. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются

работниками, специально назначенными главой поселения для предоставления такой

информации. Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан

или посредством телефона.

82. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный

орган или должностному лицу;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

83. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 8.00 до

16.00, кроме выходных и праздничных дней.

84. При получении запроса, уполномоченный работник администрации:

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;

- представляется, называя свою фамилию, имя и отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос

предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в

определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

85. Во время разговора с обратившимся гражданином работник,

назначенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать

«параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине

поступления звонка на другой аппарат.

86. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении

гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу

обращения в устной форме.

**Организация личного приема граждан.**

87. Устные обращения к главе поселения, должностным лицам администрации

поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту

жительства или по месту работы.

88. Глава ведет личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой

поселения графиком личного приема граждан на календарный год и регламентом работы

администрации.

89. Непосредственную организацию личного приема граждан главой поселения

осуществляет Глава поселения самостоятельно.

90. Предварительной записи на прием граждан главой поселения не производится.

91. Личный прием граждан производится с учетом времени, чтобы время ожидания

в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

92. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении

документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской

Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой

Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

93. Главой полселения регистрируются заявители в журнале регистрации личного

приема, вносятся данные о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, краткое

содержание обращения и результат устного обращения гражданина.

94. На личном приеме заявителю разъясняется порядок разрешения его вопроса,

составляется аннотация обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в

государственный орган», «Направлен к специалисту» и т.д.).

95. Во время приема руководитель вправе по согласованию направить заявителя на

беседу в соответствующее подразделение администрации, либо в государственный орган.

96. Повторный прием Главой поселения осуществляется не ранее получения

гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в повторном приеме

определяется Главой поселения, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение

по этому вопросу.

100. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет

возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

101. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое

решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по

его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком

порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема

гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее

был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

102. Глава поселения по результатам рассмотрения обращения гражданина

принимает решение о постановке на контроль.

103. После завершения личного приема руководителя и согласно его поручениям,

зафиксированным в журнале регистрации, ответственный работник администрации

оформляет рассылку документов исполнителям. Сопроводительные письма к поручениям

в случае необходимости оформляются на специальных бланках. Сопроводительные

письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются главой поселения.

104. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным

руководителями во время личного приема, направляется исполнителем руководителю,

осуществляющему прием. Сопроводительное письмо подписывает исполнитель.

105. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего

уничтожаются в установленном порядке.

106. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с

которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием,

решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для

рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

**Контроль за рассмотрением обращений.**

107. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан

включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения,

поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на

место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие

решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение,

действия и (или) бездействия должностных лиц.

108. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя главы

поселения, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных

прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на

контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе

администрации и муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров почты,

аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае

повторных (многократных) обращений заявителей.

109. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений

Председателя правительства Республики Алтай, , членов правительства Республики

Алтай. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого

срока производится Главой поселения.

110. Решения о постановке на контроль обращений граждан принимает глава

поселения.

111. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос,

поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то

такое обращение ставиться на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление

с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

112. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного

рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы,

поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему

требованиям.

113. Глава администрации осуществляют контроль за соблюдением порядка

рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают

меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и

законных интересов граждан.

114. На контроль исполнения в администрации поселения берутся все

адресованные Главе поселения обращения граждан, по которым даны поручения

должностным лицам.

115. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений

граждан осуществляют работник администрации по работе с обращениями граждан и

делопроизводству и еженедельно информирует Главу поселения на оперативных

совещаниях о состоянии работы с обращениями в администрации поселения, направляет в

структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых

истек и заканчивается на предстоящей неделе.

116. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль

особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по

рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения должностными

лицами администрации требований Административного регламента.

**Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.**

117. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений

граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один

компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого

работника) и оргтехникой, позволяющими организовать работу по рассмотрению

обращений граждан в полном объеме.

Ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в

Интернет, присваивается в случае необходимости электронный адрес , выделяется бумага,

расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для выполнения

данной работы.

118. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

119. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным

условиям для заявителей, оборудоваться стульями, столами, обеспечиваться

канцелярскими принадлежностями для возможности письменного изложения обращения,

информационными стендами.

**Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.**

120. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

должностные лица администрации поселения несут ответственность в соответствии с

законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность

в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

**Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и**

**решений, принятых по обращениям.**

121. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и

решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном

законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

к Административному регламенту

**СВЕДЕНИЯ**

**о местонахождении, почтовом адресе администрации Актёльского сельского**

**поселения и справочных телефонов.**

Администрация Актёльского сельского поселения зарегистрирована по адресу:

, с. Республика Алтай, Шебалинский район, с. Актёл, ул. Молодёжная, д.2

Почтовый адрес администрации Актёльскогосельского поселения:

649212 Республика Алтай, Шебалинский район, с. Актёл, ул. Молодёжная, д.2

Электронный адрес администрации: ***ad.bobroff@yndex.ru.***

Адрес официального интернет-сайта: **www.Shebalino –altai.ru/Aktel**

График работы :

Понедельник - пятница с 9.00 до 17.00

Перерыв на обед - с 13.00 до 14.00

Выходные дни - суббота, воскресенье,праздничные дни

Справочные телефоны исполнителя муниципальной услуги

контактные телефоны: 8(38849) 21-2-30