**Порядок рассмотрения обращений граждан**

Основные термины.

Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

* обращение гражданина (далее обращение) - предложение, заявление, или жалоба гражданина, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина;
* предложение - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально - культурной и других сфер жизни Октябрьского сельского поселения;
* заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатка в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных

органов и должностных лиц;

* жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или

законных интересов других лиц;

* коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного

обращения) или путем сбора подписей;

* должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административнохозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

# Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в

Администрации Октябрьского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Октябрьского сельского поселения.

1. Заявители. Заявителями являются граждане Российской Федерации, проживающие и зарегистрированные (ранее проживавшие и зарегистрированные) на территории Октябрьского сельского поселения. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).
2. Порядок информирования о муниципальной услуге.

Местонахождение администрации: Омская область, Горьковский район, с. Октябрьское, ул. Ленина, д. 12/1

Контактный телефон: 8(38157) 39-123.

Адрес электронной почты: oktjabrskoe2010@yandex.ru

Часы приёма заявителей в администрации Октябрьского сельского поселения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Дни недели** | **Время приёма** |
| Понедельник | с 8-30 до 17-30 перерыв на обед с 12-00 до 14-00 |
| Вторник | с 8-30 до 17-30 перерыв на обед с 12-00 до 14-00 |
| Четверг | с 8-30 до 17-30 перерыв на обед с 12-00 до 14-00 |
| Суббота | Выходной |
| Воскресенье | Выходной |

Информация об исполнении муниципальной услуги предоставляется непосредственно в помещении администрации.

Информация о порядке и процедуре исполнения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалисты администрации в обязательном порядке информируют заявителя:

об отказе в исполнении предоставлении муниципальной услуги; о сроке завершения оформления документов и возможности их получения. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения администрации. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, проставленные в полученной при подаче документов расписке. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) предоставления муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

# Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Октябрьского сельского поселения (далее - администрация). Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой сельского поселения, заместителями главы администрации и специалистами администрации (далее должностные лица) в пределах их компетенции. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, обращений поступивших в электронном виде, факсимильной связью, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-разрешение поставленных в обращении вопросов;

-подготовка ответов заявителям в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственных

органов, других органов местного самоуправления;

-направление обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления с одновременным уведомлением гражданина о том, куда направлено его обращение.

-отказ в рассмотрении обращений по существу.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой поселения или заместителями главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно. Глава поселения, заместители главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Обращения психически больных заявителей, в т.ч. стоящих на учете в психо-неврологических диспансерах, должны рассматриваться на общих основаниях. Основания для оставления обращения без рассмотрения могут быть только в тех случаях, когда рассматриваемый вопрос касается именно тех прав, относительно которых гражданин признан судом ограничено дееспособным.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно. Должностные лица администрации сельского поселения в соответствии со своей компетенцией содействуют ребенку в реализации и защите его прав и законных интересов с учетом возраста ребенка и в пределах установленного законодательством Российской Федерации объема дееспособности ребенка. Ответы на письма несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет (малолетних) необходимо давать с учетом того, что сделки могут совершать от их имени только их родители, усыновители или опекуны.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

-Конституцией Российской Федерации;

-Указами Президента Российской Федерации;

-Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Законом Омской области от 02.11.2006г. № 164/2006-ОЗ «Об обращении граждан»(с изм. от 16.11.2-11г. № 800-ОЗ);

- Уставом Октябрьского сельского поселения.

2.6. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы

(в подлинниках или копиях).

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме

2.7. Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.8 Перечень оснований для отказа в приеме документов по рассмотрению обращений граждан:

-текст обращения написан неразборчиво;

* в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а

также членов его семьи;

* в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа. Ответ на такое обращение не дается (но рассматривается).
* документы имеют значительные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.
* в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.9. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

Обращение не рассматривается по существу, если:

* в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения, направлялись в один и тот же адрес или одному и

тому же должностному лицу;

* по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законнуюсилу судебное решение;

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией; - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела; - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

* если с заявлением о предоставлении данной услуги обратился гражданин в состоянии алкогольного опьянения.
* запрашиваемые документы не относятся к вышеназванной услуге.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

* 1. Размер и порядок оплаты муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно физическим, юридическим лицам.

* 1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги должен составлять не более 30 минут. При получении результата предоставления муниципальной услуги максимальный срок ожидания в очереди должен составлять не более 30 минут.
  2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в течение 15 минут.
  3. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан

Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронновычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой.

Работникам администрации, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан. Места для проведения личного приема граждан оборудуются: - противопожарной системой и средствами пожаротушения;

* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Информация об исполнении муниципальной услуги предоставляется непосредственно в помещении администрации. Прием граждан в администрации ведут глава поселения, помощник главы администрации. Непосредственную организацию личного приема граждан главой поселения осуществляет специалист администрации по делопроизводству. Прием граждан главой поселения, проводится в соответствии с

утвержденным главой поселения графиком, в котором указываются дни, время и место приема.

Сотрудники администрации проводят консультации граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно утвержденного главой поселения графика.

Прием граждан главой поселения осуществляется по предварительной записи, помощником главы администрации - без предварительной записи. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.15. Информация о порядке исполнения функций по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

* непосредственно в структурных подразделениях Администрации Октябрьского

сельского поселения;

* с использованием средств телефонной связи, электронного

информирования, электронной техники;

* посредством размещения на сайте Администрации Горьковского муниципального района, публикации в средствах массовой информации.
  1. Должностные лица Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

* 1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.
  2. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава поселения.
  3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу по поручению заместителя главы администрации .
  4. При увольнении или переходе на другую работу должностное лицообязано сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органах администрации и их структурных подразделениях.

# Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их исполнения

3.1. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры: - прием и первичная обработка письменных и поступивших по информационным системам, системам связи обращений граждан;

* регистрация поступивших обращений;
* постановка обращений на контроль;
* рассмотрение обращений Главой поселения, заместителем главы администрации, специалистом;
* рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации;
* личный прием граждан;
* продление срока рассмотрения обращений граждан;
* оформление ответа на обращение граждан;
* предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения обращения;
* осуществление контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.
  1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является письменное обращение гражданина в администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения.
  2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфом, факсимильной связью, по электронной почте.
  3. Все обращения поступают в приемную администрации сельского поселения.
  4. Специалист администрации по делопроизводству, ответственный за прием документов, при получении обращений по почте:
* проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по

адресу) письма;

* вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт; - прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные документы);
* в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующегосодержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
* составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежнымизнаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма. Первый экземпляр указанных актов хранится в приемной Главы поселения, второй приобщается к поступившему обращению.
  1. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заместителю Главы Администрации, специалисту, курирующему вопросы антитеррористической защищенности, и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции поступающей в

Администрацию поселения.

* 1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации по делопроизводству. По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается копия принятого обращения, с отметкой Администрации поселения о его получении. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (при

наличии) гражданина и почтового адреса для ответа,

* 1. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалистом по делопроизводству администрации.
  2. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются специалистом администрации по делопроизводству, распечатываются и учитываются в журнале учета.
  3. Обращения с пометкой «лично» поступившие на имя Главы поселения или его заместителям передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его специалисту администрации по делопроизводству для регистрации.
  4. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан по личным вопросам.

3.12.Регистрация поступивших обращений.

Поступившие в приемную Главы поселения обращения регистрируются в срок не более 3 дней с момента поступления. Специалист администрации по делопроизводству, ответственный за регистрацию обращений: - в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Вход.№ от », с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение; - в регистрационном журнале указывает фамилию, имя, отчество заявителя в именительном падеже (либо инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов; - отмечает тип доставки обращения буквенным индексом в регистрационном номере (лично-«л», нарочным-«н», почта-«п»,телеграф-«т» , факс-«ф», эл.почтой-«э», сайт-«с»). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма; - отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.13. Специалист администрации по делопроизводству осуществляет следующие действия:

* прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные

заявителем вопросы;

* проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен

полученным ответом;

* передает письма главе сельского поселения для предварительного рассмотрения обращений и определения должностного лица, которому будет

поручено непосредственное исполнение обращения;

3.14.Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации.

Обращения могут рассматриваться непосредственно Главой поселения, его заместителем или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, специалисту. В этом случае, Глава поселения или его заместитель дают поручения должностному лицу, специалисту, в соответствии с их компетенцией, в виде визы на обращении гражданина либо на сопроводительном документе.

Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя и дату составления поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль сроков исполнения по подготовке ответа заявителю, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

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;

* запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
* принимает меры, направленные на восстановление или защиту прав, свобод

и законных интересов граждан;

* представляет Главе поселения проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомления в отказе

рассмотрения обращения по существу;

* готовит уведомление гражданину о направлении его обращения по принадлежности другому должностному лицу, государственному либо муниципальному органу в соответствии с их компетенцией.

Не могут запрашиваться документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту по делопроизводству, указывая при этом орган администрации, структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Специалист по делопроизводству, в соответствии с решением Главы поселения, заместителя главы администрации, направляет обращение по принадлежности.

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные

поздравления, соболезнования, письмо присланное для сведения и т.д.), ответы не даются. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалистом, осуществляющим делопроизводство обращение направляется в правоохранительные органы.

3.15. Личный прием граждан

Прием граждан Главой поселения и заместителем главы администрации, проводится в соответствии с графиком утвержденным главой поселения. Организацию личного приема граждан главой поселения и заместителем главы администрации осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

Сотрудники администрации проводят консультации граждан по вопросам, отнесенным непосредственно к их компетенции .

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий его личность. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся обращений, материалов, касающихся этого заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием. На граждан, прибывших на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 1.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

Если требуется дополнительное рассмотрение, в ходе приема руководитель уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит письменный ответ.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль сроков исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет специалист, отвечающий за подготовку приема граждан. Обращения на личном приеме руководителей, также как и письменные обращения (если в поручении не установлен иной срок), рассматриваются в срок до 30 дней со дня обращения на прием.

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

Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения по решению поставленного вопроса. 3.16. Постановка обращений граждан на контроль

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных

(многократных) обращений заявителей.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений должностных лиц и органов государственной власти Российской Федерации и Омской области, контролирующих органов о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней( если законом не установлены иные сроки рассмотрения). Продление этого срока производится главой сельского поселения.

Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава поселения, его заместитель.

Обращение может быть возвращено должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений, указаний, данных главой поселения осуществляет специалист администрации по делопроизводству. Контроль за выполнением поручений, данных руководителями органов администрации и структурных подразделений, осуществляется этими руководителями.

3.17. Продление срока рассмотрения обращений граждан

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращений, должностному лицу или другой организации, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения принимает глава поселения.

3.18. Оформление ответа на обращение граждан

Ответы на обращения граждан, должностным лицам и органам государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в заявлении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. В ответе на поручения должностных лиц и органов государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение, поступившее 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 .

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

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации по делопроизводству, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям делопроизводства, возвращаются исполнителю для доработки.

В левом нижнем углу, на обращении, исполнитель делает краткие итоги рассмотрения обращения, проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

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

3.19. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения у должностного лица, исполняющего поручение рассмотрения обращения гражданина. Если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращения граждан предоставляются должностным лицом Администрации при личном обращении или посредством телефона. Справки предоставляются 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.

Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.30 до 12.00 и с 14.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней.

При получении запроса по телефону специалист администрации по делопроизводству 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 или в определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

Специалист администрации по делопроизводству регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе поселения .

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

1. **Порядок и формы контроля исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**
   1. Контроль исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия

(бездействие) должностных лиц.

* 1. Контроль за работой по организации приема граждан и соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют заместители главы администрации в соответствии с полномочиями.
  2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляет специалист администрации по делопроизводству.
  3. Контроль за исполнением административных процедур по рассмотрению обращений граждан специалистами администрации осуществляет глава администрации.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий**

**(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

* 1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов администрации в досудебном и судебном порядке. Заявители могут обжаловать действия или бездействие специалистов администрации Главе сельского поселения, обратившись с жалобой лично или направить письменное обращение.
  2. Глава проводит личный прием заявителей. Личный прием проводится ежедневно с 9-00 до 12-00. Заявители принимаются без предварительной записи в порядке живой очереди.
  3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлен по решению Главы в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  4. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
  5. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения специалистов администрации,принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги, Глава принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.
  6. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1.1

к Административному регламенту

исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского сельского поселения

Требования к письменным, электронным и поступившим факсимильной связью обращениям граждан

1. Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы

(в подлинниках или копиях).

1. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.Гражданин имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме .

4. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Приложение № 1.3

к Административному регламенту исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан

в администрации Октябрьского сельского поселения

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения граждан

Направление обращения гражданином

↓

Прием, обработка

↓

Рассмотрение главой поселения, ведущим личный прием

↓

Регистрация

↓

Направление на рассмотрение

↓

Разъяснение, устный ответ заявителю

↓

Рассмотрение

↓

Подготовка и направление ответа