Приложение

к постановлению Администрации

Верхнесеребряковского сельского поселения

от 12.09. 2012 г.

№ 56

Административный регламент  
рассмотрения обращений граждан в Администрации

Верхнесеребряковского сельского поселения

1. Общие положения

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

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения осуществляется в соответствии с :

* Конституцией Российской Федерации;
* Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);
* Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе»;
* Федеральным законом от 27.07.2007 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
* Уставом Муниципального образования «Верхнесеребряковское сельское поселение»;
* настоящим Административным регламентом.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой муниципального образования «Верхнесеребряковское сельского поселения» и должностными лицами Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения.

4. В администрации поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении органов местного самоуправления поселения.

5. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений, обращений, поступивших в форме электронного документа, и устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан (приложение №1).

1. Требования к порядку исполнения функции   
   по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции   
по рассмотрению обращений граждан

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в органах администрации поселения;

- с использованием средств телефонной связи;

7. Сведения о местонахождении администрации поселения, ее почтовом и электронном адресах, контактных телефонах, телефонах для справок указаны в [приложение №](#sub_1001) 2.

8. Требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации поселения ( [serebrjakovka. ucoz. ru/](http://www.sevpos.zimov.w2c.ru/));

- на информационном стенде администрации поселения.

9. При ответах на телефонные звонки сотрудники администрации поселения должны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа администрации поселения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Если сотрудник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому может получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

10. Исполнение функции по рассмотрению 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, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

11. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

12. Глава поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Требования к письменному обращению граждан,   
обращению, поступившему в форме электронного документа

13. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя и отчество должностного лица, которому оно адресовано, а также свои фамилию, имя и отчество (последнее при наличии), 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).

14. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя и отчество Главы поселения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя и отчество обращающегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес заявителя (место жительства), 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.

Условия, сроки и время личного приема   
в администрации поселения

15. Личный прием граждан в администрации поселения ведут Глава поселения и должностные лица Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения.

16. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой поселения осуществляет главный специалист Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения.

17. Должностные лица Администрации Верхнесеребряковского сельского поселения ведут прием граждан в соответствии с графиком (информация о месте приема, порядке записи на прием, предварительная запись на прием, а также об установленных днях и времени приема), утвержденным Главой поселения. График заблаговременно доводится до населения, в том числе размещается на официальном сайте администрации поселения и на информационном стенде в здании администрации поселения.

18. Главный специалист администрации оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

19. При предварительной записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления  
функции по рассмотрению обращений граждан

20. Помещение, выделенное для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-ОЗ».

21. Рабочие места сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

22. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

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

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

24. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращения граждан, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, или в форме электронного документа по адресу электронной почты.

25. Результатом исполнения функции по рассмотрению устных обращений граждан в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращениях вопросов или получение на них необходимых разъяснений в устной форме (с согласия гражданина). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции   
по рассмотрению обращений граждан

26. Обращение гражданина не рассматривается по существу, если:

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данному решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

27. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Ответственность сотрудников при исполнении функции   
по рассмотрению обращений граждан

29. Сотрудники администрации поселения, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

30. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями 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, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

31. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава поселения.

32. При уходе в отпуск исполнитель по поручению Главы поселения обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения главному специалисту администрации поселения.

III.Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

33. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных и поступивших по системам общего информационного доступа обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;

- постановка обращений на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений;

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

34. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом (поручением) из других государственных и муниципальных органов.

35. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

36. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают главному специалисту администрации.

37. Главный специалист администрации:

- 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, если в тексте обращения отсутствует почтовый адрес обратившегося гражданина;

- прикладывает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия в письме какого-либо текста составляет справку по форме согласно приложению № 3;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (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. Один экземпляр указанного акта хранится у главного специалиста администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

38. Главный специалист администрации, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе поселения и действует в соответствии с инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции.

39. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится главным специалистом администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение № 4) с указанием входящего номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

40. Обращения, поступившие по факсу, в форме электронного документа на официальный сайт или электронную почту администрации поселения по сети Интернет, принимаются и регистрируются главным специалистом администрации.

41. Обращения, поступившие на имя Главы поселения с пометкой «Лично», вскрываются главным специалистом администрации.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

42. Поступившие в администрацию обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

43. Главным специалистом администрации, ответственный за регистрацию обращений:

- проставляет регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма 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;

- указывает в регистрационном журнале адрес, фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются один из авторов, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение называется коллективным;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Ростовской области и т.д.), 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 надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

44. Главный специалист администрации, осуществляет аннотацию обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- составляет аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

45. После составления аннотации главный специалист администрации направляет его на рассмотрение Главе поселения, а в случае его отсутствия – исполняющему обязанности Главы поселения, для наложения резолюции.

46. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации поселения, то в течение семи дней обращение пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

47. При передаче обращений по резолюции Главы поселения в органы администрации поселения в регистрационном журнале проставляется дата и подпись сотрудника, принявшего обращение.

48. Письма граждан, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

49. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации поселения рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы администрации поселения, а обращения списываются «В дело» как исполненные.

50. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем (после наложения резолюции Главой поселения) под расписку в органы администрации поселения, направление обращения для рассмотрения в другие органы в соответствии с их компетенцией.

Рассмотрение обращений в администрации поселения

51. Поступившие в органы администрации поселения обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации главным специалистом, если не установлен более короткий срок.

52. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

53. В случае если поручение о рассмотрении обращения передается в другой орган в соответствии с его компетенцией, соответствующее должностное лицо органа администрации поселения направляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

54. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается главным специалистом администрации. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку 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.

55. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах его полномочий вправе:

- пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, в том числе в электронной форме, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

- привлекать в необходимых случаях к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке.

56. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

57. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение Главе поселения, указывая при этом орган администрации поселения, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

58. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 28 настоящего Административного регламента.

59. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель направляет обращение в правоохранительные органы.

60. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в них вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление их в уполномоченные органы для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

61. Организацию личного приема граждан с Главой поселения осуществляет главный специалист администрации.

62. Прием граждан Главой поселения (далее – руководитель) проводится в соответствии с графиком, который утверждается ежегодно распоряжением Главы поселения.

63. Главный специалист администрации разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение, если вопрос не относится к компетенции органов местного самоуправления населения.

64. На каждого гражданина, обратившегося на прием к руководителю, заполняется карточка личного приема, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, место работы, должность, адрес места жительства и фамилия должностного лица, ведущего прием, вопрос, по которому обращается гражданин.

Органы администрации поселения готовят материалы для проведения приема (справка на личный прием).

65. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Если гражданин оставляет письменное обращение, в карточке личного приема делается отметка.

66. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

67. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

68. После завершения личного приема по поручению руководителя учетная карточка личного приема передается исполнителю.

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

70. Результатом приема граждан является устное разъяснение (с согласия гражданина) по существу вопроса, с которым обратился гражданин, если обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо в уполномоченный орган направляется поручение для рассмотрения обращения гражданина.

Постановка обращений на контроль

71. 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 органов администрации поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

72. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Ростовской области о рассмотрении обращений граждан.

73. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

74. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава поселения.

75. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет главный специалист администрации. Справка-напоминание об обращениях граждан, сроки подготовки ответов на которые приближаются к контрольным, направляется исполнителям еженедельно.

76. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

77. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней.

78. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе поселения.

79. Глава поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращения граждан

80. Ответы на обращения граждан подписывает Глава поселения.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Ростовской области, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава поселения.

81. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

82. В ответе в вышестоящие органы (на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Ростовской области, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации) должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

83. В ответе на обращения граждан, поступивших из других органов и организаций, первым в адресе указывается гражданин.

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

85. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, которые подлежат возврату по требованию заявителя. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

86. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

87. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются главному специалисту администрации, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

88. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свои фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью.

89. После регистрации ответа у главного специалиста администрации он направляется гражданину в соответствии с указанным в обращении почтовым адресом. Ответ на обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Отправление ответов на обращения граждан осуществляется главным специалистом администрации.

90. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения обращения).

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

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

91. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

92. Справочную работу по обращениям граждан ведет главный специалист администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи.

93. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы администрации поселения;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

94. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 16.12, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный дни – с 8.00 до 15.00.

95. При получении запроса по телефону главный специалист администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав фамилию, имя, 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 сотрудник администрации подготавливает ответ.

96. Во время разговора сотрудник, отвечающий на телефонный звонок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

97. главный специалист администрации ежемесячно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе поселения.

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

Порядок и формы контроля за исполнением функции   
по рассмотрению обращений граждан

99. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

100. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений сотрудниками администрации, осуществляется руководителем органа администрации поселения.

101. Текущий контроль за сроками подготовки ответов на обращения граждан осуществляет главный специалист администрации путем предоставления информации исполнителям об обращениях, сроки подготовки по которым приближаются к контрольным.

102. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем администрации проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем поселения.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан   
и принятых по ним решениям

103. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации поселения по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Глава Верхнесеребряковского

сельского поселения Е.В.Дорошенко

Приложение № 1

к Административному регламенту

Почтой

Через официальный сайт

поселения

Электронной почтой

Факсом

Личный приём

Приём обращений главным специалистом администрации

Передача на рассмотрение Главе поселения

Регистрация у главного специалиста администрации

Рассмотрение обращения гражданина в ходе личного приёма

Регистрация и аннотирование главным специалистом администрации

Направление на рассмотрение в другие органы по полномочиям

Обращение гражданина

Рассмотрение обращения

Разъяснение, устный ответ гражданину

Отказ в рассмотрении обращения по существу.

Уведомление гражданина

Уведомление гражданина

Подготовка ответа

Направление ответа гражданину

Списание в дело

Контроль (по необходимости)

Приложение № 2

к Административному регламенту

**Сведения  
о месте нахождения Администрации муниципального образования**

**«Верхнесеребряковское сельское поселение»**

**ее полном почтовом адресе, адресах**

**электронной почты и официального сайта администрации,**

**контактных телефонах и телефонах для справок**

Администрация муниципального образования «Верхнесеребряковское сельское поселение» Зимовниковского района Ростовской области располагается по адресу: 347469, Ростовская область, Зимовниковский район,сл.Верхнесеребряковка ул МИРА 1А.

Адрес электронной почты: sp13136@donpac.ru

Адрес официального сайта: serebrjakovka. ucoz. ru

Запись граждан на личный прием: 8 (863) 76 3-94-48.

Справки по письмам граждан: 8 (863) 76 3-94-43.

Приложение № 3

к Административному регламенту

**СПРАВКА**

В почтовом отправлении от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ письма в адрес администрации

(дата)

муниципального образования «Верхнесеребряковское сельское поселение» Зимовниковского района Ростовской области нет.

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

(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

Приложение № 4

к Административному регламенту

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я  
Верхнесеребряковского сельского поселения**

**347469 сл. Верхнесеребряковка ул. Мира 1 а Зимовниковского района Ростовской области  
тел-факс 8(86376) 3-94-43 тел. 3-94-43**

**РАСПИСКА**

|  |
| --- |
| Дата приема документов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Наименование документа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Перечень приложений  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Количество листов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Контактные телефоны: заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                                          Администрации:   **факс 8(86376) 3-94-43 тел. 3-94-43**  Документы сдал\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_      Документы принял\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение № 5

к Административному регламенту

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕСЕРЕБРЯКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

N \_\_\_\_\_\_\_ Дата приема "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Фамилия, И., О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Содержание заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметка о повторных заявлениях |

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