

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ПОДОЛЕШЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРОХОРОВСКИЙ РАЙОН»
Белгородской области

« 12 » октября 2017 года

№ 201

**Об утверждении административного
регламента по рассмотрению обращений
граждан, поступивших в администрацию
Подолешенского сельского поселения**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», во исполнение п.3 постановления администрации муниципального района «Прохоровский район» Белгородской области от 12 октября 2017 года №891 «Об утверждении административного регламента по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Прохоровский район», в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня защиты их прав и законных интересов, администрация Подолешенского сельского поселения **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Подолешенского сельского поселения (Приложение №1).
2. Разместить данное постановление на официальном сайте администрации Подолешенского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации
Подолешенского сельского поселения**



А.А.Ласкавец

Административный регламент по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Подолешенского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в администрации Подолешенского сельского поселения муниципального района «Прохоровский район» Белгородской области (далее – администрации сельского поселения) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом.

Административный регламент по рассмотрению обращений граждан (далее – Административный регламент), определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений граждан и исполнения поручений должностных лиц администрации сельского поселения по разрешению вопросов, поставленных в обращениях. Положения Административного регламента применяются в отношении личных обращений граждан и их представителей, обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения с сопроводительными письмами государственных органов и должностных лиц (переданных на рассмотрение по подведомственности), и не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц.

Требования Административного регламента обязательны для всех должностных лиц администрации сельского поселения.

Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения являются: прием обращений и их регистрация, подготовка резолюций, рассмотрение обращений (разрешений вопросов, поставленных в обращениях), консультативно-информационная помощь, подготовка и направление ответа автору обращения, контроль исполнения, информационно-справочная и аналитическая работа.

1.2. Обеспечение административных процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию сельского поселения осуществляют должностные лица сельской администрации, уполномоченные на осуществление приема граждан и процедур по рассмотрению обращений.

В соответствии с Федеральным законом под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме обращения, заявления, жалобы, в том числе коллективные обращения. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и

коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Административные процедуры, обеспечивающие порядок рассмотрения обращений граждан

2.1 Прием, первичная обработка обращений

2.1.1. Прием обращений граждан, адресованных должностным лицам администрации сельского поселения, уполномоченным на осуществление приема граждан, осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение связи;
- по электронной почте;
- по телефону, а также с использованием факсимильной связи;
- в ходе личного приема граждан должностными лицами.

2.1.2. Все обращения, поступившие по почте, электронной почте, или непосредственно от граждан на имя главы администрации сельского поселения, других должностных лиц администрации сельского поселения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в кабинет должностных лиц администрации сельского поселения, где:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прикладывается конверт;
- ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

При приеме письменных обращений непосредственно от граждан по просьбе обратившегося гражданина на копии обращения ставится штамп и подпись с указанием даты приема обращения.

Обращения, поступившие посредством факсимильной связи, по электронной почте также регистрируются в журнале обращений граждан.

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Заместитель главы администрации сельского поселения осуществляет регистрацию поступивших обращений в журнале.

2.2.2. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный номер и дату поступления обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного номера и даты поступления занято текстом, они могут быть проставлены в ином месте, обеспечивающем их прочтение.

2.2.3. Регистрация обращений на иностранных языках производится после их перевода.

2.2.4. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер и вписывается дата поступления обращения;
- в журнале указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес, а также краткое изложение сути обращения;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка. 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.

2.2.5. Обращение регистрируется не позднее чем в двухдневный срок с момента поступления.

2.3. Направление обращения на рассмотрение

2.3.1. После поступления обращения в администрацию сельского поселения оно направляется главе администрации сельского поселения для личного рассмотрения и принятия соответствующего решения, либо для определения исполнителя.

2.3.2. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в трехдневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

2.3.3. Письменные обращения граждан, а также обращения, зафиксированные на телефоны доверия, электронной почте, через средства массовой информации, в случае передачи их по назначению регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

2.3.4. По результатам рассмотрения обращение регистрируется и передается исполнителю под роспись.

2.3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации сельского поселения, оно в течение трех дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.4. Рассмотрение обращения

2.4.1. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации сельского поселения.

2.4.2. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет глава администрации

сельского поселения, либо исполнитель, указанный в резолюции (поручения) первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Исполнитель обращения обязан в пятнадцатидневный срок связаться с заявителем (при наличии контактных данных), установить причину, побудившую его обратиться с заявлением, выехав к нему лично (при согласии заявителя произвести фотосъемку, аудио запись беседы) оказав ему консультационную, разъяснительную услугу, по интересующему его вопросу.

2.4.3. За нарушение сроков рассмотрения обращения граждан, к непосредственному исполнителю, а также его начальнику, будут применены меры дисциплинарного взыскания, либо их депремирование.

2.4.4. Администрация сельского поселения может запросить в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других муниципальных учреждениях, организациях, должностных лиц. Дополнительные материалы должны быть предоставлены не позднее чем в десятидневный срок со дня получения такого запроса.

2.4.5. Заявитель может предоставлять дополнительные материалы, а также обращаться с просьбой об их истребовании, а также может отозвать свое обращение.

2.4.6. Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

2.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение перенаправляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.2. Если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению

на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в администрацию сельского поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. Контроль за рассмотрением обращений

3.1. С момента регистрации обращение ставится на контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, который осуществляется главой администрации сельского поселения.

3.2. На особый контроль ставятся поручения управления Президента Российской Федерации, Правительства Белгородской области, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания. При этом для таких обращений устанавливается сокращенный срок рассмотрения.

На обращениях, взятых на контроль ставится штамп «КОНТРОЛЬ», либо, при отсутствии штампа, делается запись «Контроль».

Порядок организации контроля за рассмотрением обращений граждан включает в себя постановку контроля за рассмотрением обращений граждан исполнителя, проверку хода рассмотрения обращения, направление напоминаний об истечении и нарушении сроков исполнения, информирование руководства о результатах рассмотрения.

3.3. В случае, если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. С ответа снимается копия и с отметкой о новом сроке исполнения документа направляется в соответствующий исполнительный орган.

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

4. Продление срока рассмотрения обращений

4.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребование дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки

рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

4.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой администрации сельского поселения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

5. Требования к оформлению ответа

5.1. Ответы на обращения подписывает глава администрации сельского поселения, заместитель главы администрации в пределах своей компетенции по согласованию с главой администрации сельского поселения.

5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указать, что жалоба обоснована, факты подтвердились и какие меры приняты к виновным должностным лицам.

5.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

5.5. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю. В адресате указывается адрес заявителя, фамилия, имя, отчество.

5.6. Ответ на комплексное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний, либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

5.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

5.8. После подписания ответ регистрируется (проставляется дата и номер, присвоенный обращению при регистрации) и отправляется заявителю.

5.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан с его согласия устно по телефону или лично).

5.10. Формирование дел по исполненным обращениям граждан осуществляется заместителем главы администрации сельского поселения. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела (папки). Каждое обращение и документы по

его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в хронологической последовательности.

5.11. Переписка по рассмотрению обращений хранится пять лет. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в администрации сельского поселения осуществляется главой администрации сельского поселения, его заместителями.

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на официальном сайте администрации, на стендах в здании администрации.

6.3. Регистрация граждан на прием осуществляется заместителем главы администрации, который оказывает гражданам необходимую консультативную помощь, в том числе разъясняет право гражданина на представление дополнительных документов.

Для регистрации на личный прием гражданин лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном Законом порядке, предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в устной форме. О данном ответе делается запись в карточке личного приема гражданина.

Если гражданин просит дать ему письменный ответ на свое устное обращение, то такой ответ дается по существу поставленных в устном обращении вопросов в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.4. Карточка личного приема на бумажном носителе подписывается и после регистрации направляется на исполнение для подготовки письменного ответа гражданину в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения или должностного лица, проводившего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Данные сведения заносятся в регистрационную карточку приема.

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

6.7. Поручение, данное должностным лицом по обращению гражданина должно исполняться в тридцатидневный срок со дня подписания поручения, если в поручении не установлен иной срок.

7. Ответственность за нарушение установленного Административного регламента

7.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения Административного регламента влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Белгородской области.

7.2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

8. Контрольно-аналитическая деятельность

8.1. В целях предупредительного контроля за исполнением обращений граждан главой администрации сельского поселения еженедельно проводится проверка сроков исполнения поручений по обращениям граждан.

8.2. По итогам отчетного периода (ежеквартально) заместителем главы администрации сельского поселения готовится справочно-аналитическая информация для доклада главе администрации сельского поселения на совещании.

8.3. Ежеквартально заместителем главы администрации сельского поселения проводится тематический и статистический анализ поступивших обращений граждан. Результаты анализа доводятся до сведения главе администрации сельского поселения.

8.4. Ежеквартально информация о результатах рассмотрения обращений граждан публикуется на официальном сайте администрации сельского поселения.

8.5. Поступившие обращения граждан, а также ответы на них, направляются в отдел протокола и делопроизводства администрации муниципального района «Прохоровский район» для размещения на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ .