|  |  |
| --- | --- |
|  | Администрация  муниципального образования Павловское  Суздальского района Владимирской области  **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |

от 17.12.2019 № 273

Об утверждении административного регламента

исполнения муниципальной функции

«Организация приема граждан и

рассмотрение обращений граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)", постановлением главы муниципального образования Павловское сельское поселение от 18.04.2012 г. № 115 «Об утверждении “Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования Павловское сельское поселение Суздальского района Владимирской области», **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан» администрацией муниципального образования Павловское Суздальского района Владимирской области, согласно приложению.

2. Считать утратившим силу постановление главы муниципального образования Павловское сельское поселение от 21.05.2012 № 165 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан»*.*

3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Суздальская новь» без приложения, с приложениями разместить в сетевом издании «Суздаль-Медиа» и на официальном сайте администрации муниципального образования Павловское в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела организационной, социальной и кадровой работы муниципального казенного учреждения «Павловское» администрации муниципального образования Павловское.

И.о.главы администрации

муниципального образования Павловское С.В.Колбина

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации  муниципального образования Павловское  от 17.12.2019 № 273 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

исполнения муниципальной функции

«Организация приема граждан и рассмотрение обращений граждан»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения администрацией муниципального образования Павловское Суздальского района Владимирской области (далее муниципальное образование) функции по рассмотрению обращений граждан (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность административных действий при исполнении государственной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения организуется отделом организационной, социальной и кадровой работы муниципального казенного учреждения «Павловское» администрации муниципального образования (далее – отдел) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, N 237);

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19 ст. 2060);

- Федеральным законом от 02,03.2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 14Э-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

- Регламентом работы администрации муниципального образования Павловское сельское поселение Суздальского района Владимирской области, утвержденным постановлением главы муниципального образования от 28.12.2009 № 173;

1.3. При исполнении муниципальной функции отдел осуществляет взаимодействие с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления, органами и структурными подразделениями администрации области, иными государственными органами и организациями.

1.4. Результатами исполнения муниципальной функции являются:

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;

- письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы или ответ в форме электронного документа на указанный в обращении адрес электронной почты;

- уведомление о переадресовании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- мотивированный отказ в рассмотрении обращения.

1.5. Заявителями являются граждане, обратившиеся в администрацию муниципального образования с устным или письменным обращением лично, обращением в форме электронного документа, а также направившие в администрацию сельского поселения индивидуальные или коллективные обращения.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции.

2.1.1. Информация о правилах исполнения государственной функции предоставляется:

- непосредственно в здании администрации муниципального образования;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение администрации сельского поселения:

601273, Владимирская область, Суздальский район, с.Павловское, ул. Школьная, 18;

телефон для справок: 8(49231)7-22-81.

Режим работы администрации муниципального образования: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8.00 до 17.00.Перерыв на обед с 12.00 до 14.00.

Интернет-адрес: www.pavlovskoeadm.ru.

Адрес электронной почты: pavlovskoe\_sp@mail.ru.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации сельского поселения сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте администрации муниципального образования Павловское сельское поселение в сети Интернет;

на информационном стенде в помещении приемной администрации муниципального образования.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации муниципального образования, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о последовательности административных действий по рассмотрению его обращения.

2.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) по процедуре исполнения муниципальной функции.

2.2.1. По вопросам исполнения государственной функции консультирование осуществляют специалисты отдела.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения и обращения в форме электронного документа;

- мест и графиков личного приема должностных лиц администрации сельского поселения;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- аргументированность.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет и электронной почты).

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться по телефону.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, 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 и материалы либо их копии.

2.3.1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst100051), установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин предъявляет на личном приеме документы и материалы либо их копии.

2.5. Сроки исполнения государственной функции.

2.5.1. Каждое обращение подлежит обязательному рассмотрению, при необходимости - с выездом на место. Поступившие в администрацию муниципального образования (или в структурные подразделения) письменные обращения или обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если главой муниципального образования, заместителем главы муниципального образования либо уполномоченным на то должностным лицом администрации муниципального образования (руководителем структурного подразделения) не установлены сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений.

2.5.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в письменных и электронных обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменного или электронного обращения гражданина может быть продлен главой муниципального образования, заместителем главы муниципального образования либо уполномоченным на то должностным лицом администрации муниципального образования (руководителем структурного подразделения) в соответствии с их компетенцией, но не более чем на 30 дней.

При этом исполнитель в течение 3 дней письменно или в форме электронного документа уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

2.6. Требования к местам исполнения государственной функции.

2.6.1. Прием граждан должностными лицами администрации муниципального образования осуществляется в специально отведенном для этого помещении (приемная администрации муниципального образования).

2.6.2. Приемная включает места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.6.3. Помещения приемной оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.6.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

2.6.5. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.6.6. Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.6.7. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.7. Требования к местам приема граждан.

2.7.1. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками или настольными табличками.

2.7.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.7.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Административные процедуры

3.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение письменного или электронного обращения;

- личный прием граждан.

Блок-схема исполнения государственной функции приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура "Рассмотрение письменного или электронного обращения".

3.2.1. Рассмотрение обращения включает в себя следующие административные действия:

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация и направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращения;

- постановка обращения на контроль;

- оформление ответа на обращение;

- оформление дела по обращению, хранение.

3.2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

3.2.2.1. Основанием для начала административного действия является поступление обращения гражданина в администрацию муниципального образования (структурное подразделение).

3.2.2.2. Обращение может поступить в администрацию муниципального образования одним из следующих способов:

- почтовым и телеграфным отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- фельдъегерской связью;

- по электронной почте;

- через Интернет-приемную;

- непосредственно от гражданина или его представителя.

3.2.2.3. Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной и фельдъегерской связей, поступают в отдел.

3.2.2.4. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

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

- в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: "Письма в адрес администрации Павловского сельского поселения нет", подписывает ее и прилагает к поступившим документам;

- 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; указанные акты передаются в отдел.

После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в отдел.

3.2.2.5. Прием факсимильных, электронных и письменных обращений непосредственно от граждан, а также от их представителей осуществляется ведущими специалистами по работе с население отдела организационной, социальной и кадровой работы. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения и подпись принявшего обращение специалиста.

3.2.3. Регистрация и направление обращения на рассмотрение.

3.2.3.1. Обращения регистрируются в отделе в течение 3 дней с момента поступления в администрацию муниципального образования.

При регистрации в карточке регистрации предложений, заявлений и жалоб вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), электронный адрес (при наличии);

- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- аннотация обращения.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе администрации муниципального образования, проставляемом отделом.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

Обращение проверяется на повторность. Повторными следует считать предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в администрацию муниципального образования, учитываются под регистрационным индексом первого обращения.

Аннотация, составляемая на обращение, должна быть четкой, краткой, отображать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение.

3.2.3.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в течение 7 дней гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.2.3.3. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.2.3.2 настоящего административного регламента, невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.3.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в течение 2 дней возвращает это обращение в отдел, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

3.2.3.6. Результатом выполнения административного действия является регистрация обращения и подготовка его к передаче на рассмотрение.

3.2.3.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_324019/da7a0ad0b13eec3665b7274d2a517a9f85d41730/#dst100238) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в управление по вопросам миграции УМВД России по Владимирской области и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пункте](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst2) 3.2.4.11.1 настоящего Регламента.

3.2.3.8.  При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся [частной жизни](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133029/#dst100011) гражданина, без его 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 в обращении вопросов.

3.2.4. Рассмотрение обращения.

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

Письма с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования, а обращения направляются "в дело" как исполненные.

3.2.4.2. Специалисты отдела по результатам рассмотрения обращения главой администрации муниципального образования, заместителем главы администрации муниципального образования либо уполномоченным на то должностным лицом администрации сельского поселения:

- регистрируют содержание резолюции главы администрации муниципального образования, заместителя главы администрации муниципального образования либо уполномоченного на то должностного лица администрации муниципального образования, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовят сопроводительные письма исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения;

- направляют копии обращения указанным в резолюции должностным лицам администрации муниципального образования.

3.2.4.3. Структурное подразделение администрации сельского поселения, должностное лицо, которым поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, 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;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ или ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев:

если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2.4.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.4.5. Структурное подразделение администрации муниципального образования, а также должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.4.6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава администрации муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в день принятия решения о прекращении переписки.

3.2.4.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.2.4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [пункта](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/5d404c7c015e7fd0ea194118470ec21d40d921ee/#dst100035) 3.2.3.8. настоящего Регламента на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2.4.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию муниципального образования.

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

3.2.4.11.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

3.2.4.12. Результатом административного действия является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.2.5. Постановка обращения на контроль.

3.2.5.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется с целью устранения недостатков в органов местного самоуправления, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.2.5.2. В случае если в ответе, полученном от должностного лица администрации муниципального образования, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

3.2.5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом.

3.2.5.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит письмо с обоснованием необходимости продления срока и представляет его главе муниципального образования (руководителю структурного подразделения).

3.2.5.5. Глава муниципального образования (руководитель структурного подразделения) на основании письма ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении ответственным исполнителем уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.5.6. Результатом административного действия является соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращений граждан.

3.2.6. Оформление ответа на обращение.

3.2.6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава муниципального образования, заместитель главы муниципального образования в пределах своей компетенции, ответы на обращения граждан, поступившие в структурные подразделения подписывают руководители структурных подразделений.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава муниципального образования. В ответе должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Представляемые на подпись ответы визируются исполнителем и руководителем подразделения, в котором готовился проект ответа.

3.2.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно и давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. Ответы на коллективные обращения направляются первому из подписавшихся граждан, чья фамилия и адрес поддаются прочтению, если в обращении не указано на чей адрес направить ответ.

3.2.6.3. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.2.6.4. К ответу на письменное обращение прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.2.6.5. Подлинники письменных обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.2.6.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник письменного обращения и все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в отдел.

3.2.6.7. После регистрации ответа отдел передает его на отправку.

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

3.2.6.9. Поступившие ответы на запрос о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и от должностных лиц передаются в отдел, где регистрируются. Ответ направляется главе муниципального образования, заместителю главы муниципального образования либо уполномоченному должностному лицу администрации муниципального образования, давшему поручение на рассмотрение обращения, на ознакомление.

3.2.6.10. Результатом административного действия является направление письменного ответа или ответа в форме электронного документа автору обращения.

3.2.7. Оформление дела по обращению, хранение.

Отдел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации муниципального образования формирует дело по письменному или электронному обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения главы муниципального образования, заместителя главы муниципального образования, поступившие ответы, справки.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.2.8. Результатом административного действия является формирование дел по обращениям граждан, их хранение в текущем архиве в течение 5 лет.

3.3. Административная процедура "Личный прием граждан".

3.3.1. Личный прием граждан включает в себя следующие административные действия:

- регистрация устного обращения;

- рассмотрение устного обращения;

- подготовка письменного ответа на устное обращение;

- оформление дела по устному обращению, хранение.

3.3.2. Регистрация устного обращения.

3.3.2.1. Основанием для начала административного действия является устное обращение гражданина на личном приеме у должностного лица муниципального образования.

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении сеансов видео-конференц-связи главой муниципального образования.

3.3.2.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации муниципального образования осуществляет отдел, который:

обеспечивает организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом;

регистрирует обращение гражданина;

распечатывает карточку личного приема;

при необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.3.2.3. Устные обращения, поступившие в ходе сеанса видео-конференц-связи, по рассмотрению которых главой муниципального образования даны поручения, направляются в отдел.

3.3.2.4. Результатом административного действия является оформление карточки личного приема гражданина.

3.3.3. Рассмотрение устного обращения.

3.3.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося гражданина, удаленности места проживания от центра муниципального образования, даты и времени обращения.

3.3.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, проводятся предварительные беседы.

3.3.3.3. Глава муниципального образования или должностные лица администрации муниципального образования, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, дают соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке личного приема.

3.3.3.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.3.5. Во время личного приема главой муниципального образования или должностными лицами администрации муниципального образования не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.3.3.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.3.3.7. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и (или) оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом для рассмотрения письменного обращения.

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

3.3.3.9. Результатом административного действия является прием гражданина главой муниципального образования либо другим должностным лицом администрации муниципального образования, в ходе которого ему дается устный ответ либо принимается решение о направлении письменного ответа в установленные законом сроки.

3.3.4. Подготовка письменного ответа на устное обращение.

3.3.4.1. После окончания личного приема отдел осуществляет первичную обработку материалов приема граждан.

3.3.4.2. Глава муниципального образования или должностные лица администрации муниципального образования, установившие в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяют исполнителя, оформляют резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения и передают обращение в отдел.

3.3.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан в администрации муниципального образования, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на отдел.

3.3.4.4. Результатом административного действия является оформление поручения главы муниципального образования или должностного лица муниципального образования и направление его исполнителю.

3.3.5. Оформление дела по устному обращению.

3.3.5.1. Основанием для начала административного действия является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение главе муниципального образования или должностному лицу администрации муниципального образования, проводившему личный прием.

3.3.5.2. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает глава муниципального образования или должностное лицо администрации муниципального образования, проводившее личный прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.3.5.3. Обращения граждан, ответы и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации муниципального образования. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

3.3.5.4. Результатом административного действия является формирование личных дел по устным обращениям граждан, хранение их в текущем архиве в течение 5 лет.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Специалисты отдела несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, поступивших в администрацию муниципального образования, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Ответственные специалисты несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, поступивших в структурные подразделения, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Должностное лицо администрации муниципального образования, подписавшее поручение по рассмотрению обращения, несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнитель несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений должностного лица администрации муниципального образования, данных по рассмотрению обращений граждан, за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Персональная ответственность должностных лиц и муниципальных служащих закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место) соблюдения и исполнения требований настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Владимирской области, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Контроль осуществляется руководителями отделов и структурных подразделений администрации муниципального образования, рассматривающих обращения граждан, а также отделом.

4.4. Периодичность осуществления контроля устанавливается руководителями отделов и структурных подразделений администрации муниципального образования, начальником отдела.

4.5. Результаты проверок оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан проводится анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращениях.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом в тесном взаимодействии с органами и структурными подразделениями администрации муниципального образования.

Анализ поступивших в администрацию муниципального образования обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежегодно.

Информационно-аналитические справки направляются главе муниципального образования.

4.7. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за исполнением обращений граждан может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан.

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в администрацию муниципального образования или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке граждане могут обжаловать действия (бездействие) и решения, не подлежащие рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- руководителей отделов и структурных подразделений администрации муниципального образования – главе муниципального образования.

- муниципальных служащих администрации муниципального образования - руководителям отделов администрации муниципального образования.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего регламента.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное, письменное обращение или обращение в форме электронного документа граждан с жалобой.

5.6. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения или обращения в форме электронного документа).

Приложение

к административному регламенту

муниципального образования

Павловское сельское поселение

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Начало исполнения функции по рассмотрению обращений граждан: поступление письменного обращения гражданина или обращения в форме электронного документа

Прием и первичная обработка

обращения гражданина

Регистрация и направление обращения на рассмотрение

Рассмотрение обращения

Оформление ответа на обращение и направление его автору

Оформление дела по обращению, хранение

Исполнение функции завершено

Приложение

к административному регламенту

муниципального образования

Павловское сельское поселение

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ

АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ФУНКЦИИ

ПО РАССМОТРЕНИЮ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Начало исполнения функции по рассмотрению обращений граждан: поступление устного обращения гражданина

Регистрация устного обращения

Рассмотрение устного обращения

Подготовка устного или письменного ответа на обращение

Оформление дела по устному обращению, хранение

*Исполнение функции завершено*

Исполнение функции завершено