

Урысые Федерациер
Адыгэ Республикэм
Муниципальнэ образованиеу
«Победенскэ кьодже псэуплэм»
и администрации
385773, п. Совхознэр,
ур. Советскэр, 45



Тел./факс 2-96-06

Российская Федерация
Республика Адыгея
Администрация
муниципального образования
«Победенское сельское
поселение»
385730, п. Тульский,
ул. Советская, 45

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации муниципального образования «Победенское сельское поселение»

«28» 12 2017 г.
пос. Совхозный

№ 128

*О внесении изменений и дополнений в
Административный регламент
для работы муниципального образования
«Победенское сельское поселение» по
рассмотрению обращений и приему граждан,
принятый Постановлением №71 от 15.03.2016года*

В соответствии с вступлением в силу Федерального закона №355-ФЗ от 27.11.2017года «О внесении изменений в федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в Административный регламент для работы муниципального образования «Победенское сельское поселение» по рассмотрению обращений и приему граждан следующие изменения и дополнения:

1.1. Дополнить часть 3 статьи 2 пунктом 2.6. следующего содержания:
«2.6. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и 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.»;

1.2. Дополнить часть 3 статьи 8 пунктом 8.12. следующего содержания:
«8.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.3. Дополнить пункт 3.1. части 3 статьи 3 абзацем следующего содержания:

«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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.»

1.4. Дополнить часть 3 статьи 4 пунктом 4.6. следующего содержания:

«4.6. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 3 статьи 8 пунктом 8.12 настоящего Регламента на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.»

2. Обнародовать настоящее Постановление путем размещения на информационном стенде и в сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования «Победенское сельское поселение».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

Подготовила: Зам. Главы Администрации



Д. Ушаков

К. Сидельцева

НОВАЯ РЕДАКЦИЯ

Административного регламента для работы муниципального образования «Победенское сельское поселение» по рассмотрению обращений и приему граждан с внесенными изменениями на основании Постановления главы администрации МО «Победенское сельское поселение» № 128__ от «_28_»_12_2017года

Часть 1. Общие положения

1. Административный регламент по рассмотрению обращений и приёму граждан администрации муниципального образования «Победенское сельское поселение» (далее – Административный регламент), направлен на защиту прав граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию муниципального образования поселения и разработан в целях повышения качества исполнения администрацией муниципального образования функции по рассмотрению обращений граждан (далее – функция по рассмотрению обращений граждан).

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию муниципального образования поселения.

2. Исполнение функции по рассмотрению обращений и приему граждан в администрации муниципального образования осуществляется сотрудниками администрации в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации и Конституцией Республики Адыгея;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом муниципального образования «Победенское сельское поселение»;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации муниципального образования поселения, заместителем, должностными лицами (муниципальными служащими).

4. Администрацией муниципального образования поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции его деятельности, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Адыгея, федеральными законами и законами Республики Адыгея, Уставом муниципального образования поселения.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение устных и письменных обращений граждан, личный прием граждан.

Часть 2. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений и приёма граждан

1. Порядок информирования населения об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

1.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений и приёму граждан предоставляется в Администрацию Президента Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея. Информирование граждан осуществляется через средства массовой информации Республики Адыгея, Майкопского района.

1.2. Сведения о местонахождении администрации МО «Победенское сельское поселение: РА, Майкопский район, посёлок Совхозный ул. Советская д. 45.

1.3. При информировании о порядке осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники администрации обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о

наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.4. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрацию муниципального образования осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения, если руководителем, рассмотревшим обращение, не установлен более короткий контрольный срок.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению конкретного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

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

2.3. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

3. Требования к письменному обращению граждан

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование муниципального образования, либо фамилию, имя, отчество главы администрации или его заместителя, 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 (в подлинниках или копиях).

4. Условия, сроки и время личного приема граждан по работе с обращениями и приёму граждан

4.1. Личный прием граждан в администрации муниципального образования ведут глава администрации муниципального образования, его заместитель.

4.2. Техническую работу по организации и обеспечению личного приема граждан главой администрации муниципального образования поселения осуществляет специалист по работе с обращениями и приёму граждан, в соответствии с должностным регламентом.

4.3. Глава администрации муниципального образования, его заместитель ведут приём граждан в соответствии с графиком приема на текущий месяц, утвержденным главой администрации муниципального образования поселения.

4.4. В случае невозможности главы администрации муниципального образования участвовать в приеме граждан в соответствии с графиком по объективным причинам, его заменяет заместитель.

4.5. Личный прием граждан главой администрации (заместителем) производится с учетом числа прибывших на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Специалист по работе с обращениями и приёму граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно – консультативную помощь.

4.8. При личном приеме могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в п. 7.1. настоящего порядка рассмотрения обращений граждан.

5. Требования к помещению и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений и приёму граждан

5.1. Помещение, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений и приёму граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам».

5.2. Рабочее место специалиста по работе с обращениями и приёму граждан, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, необходимым программным обеспечением, позволяющими организовать исполнение функции по рассмотрению обращений и приёму граждан в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары, конверты в количестве, достаточном для исполнения государственной функции.

5.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

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

5.5. Условия доступности объектов предоставления услуги для инвалидов.

Инвалидам обеспечиваются следующие условия доступности объектов (включая помещения):

- Возможность беспрепятственного входа в объекты (включая помещения) и выхода из них;
- Возможность самостоятельного передвижения по территории объекта (включая помещения) в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта (включая помещения), предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект (включая помещения), в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью работников объекта (включая помещения);
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта (включая помещения);
- содействие инвалиду при входе в объект (включая помещения) и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (включая помещения) и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект (включая помещения), в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года №386н «Об

утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».»;

5.6. Обеспечение условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов.

Инвалидам обеспечиваются следующие условия доступности услуг:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуг действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание администрацией иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

6. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

6.1. Конечным результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

6.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений по решению поставленных вопросов.

7. Перечень оснований для отказа

в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

7.1. Обращение гражданина не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, администрацию муниципального образования или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны личные данные (фамилия, имя, отчество) обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

- текст письменного обращения не поддается прочтению или не имеет смыслового содержания;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

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

Отказ от рассмотрения обращения может быть дан заявителю и в ходе личного приема, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.4. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

8. Ответственность сотрудников

при исполнении функции по рассмотрению обращений и приёму граждан

8.1. Специалист администрации муниципального образования по работе с обращениями и приёму граждан, несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Адыгея за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закреплена в их должностных регламентах.

8.2. 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 письмах и заявлениях граждан, направление письменного обращения в государственный орган, администрацию муниципального образования или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.3. При утрате исполнителем документов, содержащих письменное обращение гражданина, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель органа местного самоуправления Республики Адыгея.

8.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан в установленном порядке сдать все числящиеся за ним документы (обращения, материалы и документы к ним).

Часть 3. Административные процедуры.

1. Последовательность административных действий (процедур)

Исполнение функции по рассмотрению обращений и приёму граждан включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования;
- регистрация и разъяснение поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение главы администрации, его заместителя в соответствии с курируемыми направлениями деятельности;
- постановка обращений граждан на контроль и осуществление контроля за ходом исполнения обращений граждан;
- продление срока рассмотрения обращений граждан в случае необходимости;

- личный прием граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию муниципального образования или поступление письменных обращений граждан по каналам почтовой, факсимильной связи, либо по электронной почте, а также доставленные непосредственно гражданами или их представителями. Письменные обращения граждан могут быть пересланы также из других государственных органов или от должностных лиц с сопроводительным письмом для рассмотрения по поручению.

2.2. Обращения, направленные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, а также обращения граждан, направленные фельдсвязью из федеральных органов государственной власти, Президентом Республики Адыгея, Премьер-министром Республики Адыгея для рассмотрения в администрацию муниципального образования, первоначально поступают главе администрации или его заместителю и в этот же день специалисту.

2.3. Специалист по работе с обращениями и приёму граждан, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты (не вскрытые руководителем), проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт. Допускается не сохранять конверт, если адрес заявителя дополнительно указан в тексте письма;
- подкалывает к поступившему письму прилагаемые документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения), при их наличии;
- при недостатке документов (отдельных их листов) или приложений к ним, недостающие документы запрашивает по телефону (если он указан в тексте письма), составляет акт в 2 -х экземплярах, один из которых приобщает к поступившему документу, второй направляет отправителю. Аналогичный акт составляется на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, который также приобщается к поступившему обращению;
- проверяет на письмах, поступивших по электронным каналам связи, наличие обратного адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента, должностного лица, которому направлено обращение. При необходимости уточняет данные, направляя корреспонденту электронный запрос;
- письма, поступившие в администрацию муниципального образования ошибочно (не по адресу), направляет по указанному в письме адресу или возвращает корреспонденту.

2.4. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы администрации муниципального образования, его заместителя вскрываются, регистрируются и рассматриваются руководителями в порядке аналогичном рассмотрению всех обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования.

Каждый факт обращения рассматривается, формируется отдельное дело, состоящее из самого обращения, информации заявителя и копии ответа заявителю.

2.5. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает главе муниципального образования или заместителю и действует в

соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в органы Государственной власти Республики Адыгее.

2.6. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и 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.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.1. Все предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в адрес администрации муниципального образования с обращениями граждан по факсу, электронной почте или доставленные напрямую гражданами, проходят обязательную регистрацию в день их поступления.

Не регистрируются письма, содержащие текст, не имеющий смыслового содержания, анонимные обращения, письма, содержащие нецензурные выражения или оскорбляющие честь и достоинство других лиц. Такого рода обращения списываются «в дело» руководителем или его заместителем и по итогам года уничтожаются.

Анонимные письма, содержащие сведения о готовящемся или уже совершенном преступлении, угрозе возникновения чрезвычайной ситуации, незамедлительно передаются в правоохранительные и другие компетентные органы.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), письма с просьбами о личном приеме должностными лицами регистрируются и рассматриваются в установленном порядке и сроки, аналогично обычным обращениям граждан.

3.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции администрации муниципального образования поселения, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращения, направленные не по территориальной принадлежности, решение по которым находится в ведении органов государственной власти других субъектов Российской Федерации, пересылаются в администрацию Президента Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея.

3.4. Специалист, ответственный за регистрацию обращений граждан:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп установленной формы с указанием регистрационного номера, присвоенного письму. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то вносятся первые две или три фамилии (первой вводится фамилия автора, в адрес которого будет направлен ответ). Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов (регистрационный номер имеет вид «Кол – порядковый номер обращения»);

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение поступило с сопроводительным письмом, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея 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;

- прочитывает текст обращения, осуществляет его аннотирование, выделяет поставленные в обращении проблемы и вносит краткое содержание обращения в журнал регистрации входящих жалоб и предложений. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать направления письма на рассмотрение;

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

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, проставляет штамп «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей – штамп «Особый контроль».

3.5. Тексты писем, подготовленные на иностранном языке, предварительно переводятся. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Адыгейское республиканское отделение Всероссийского общества слепых.

Регистрация таких обращений граждан осуществляется после поступления перевода.

4. Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования

4.1. Специалист по работе с обращениями и приёму граждан зарегистрированные письма, жалобы и заявления передаёт главе администрации муниципального образования, его заместителю для рассмотрения в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращения граждан передаются на рассмотрение непосредственному исполнителю.

4.2. Контрольные сроки исполнения обращений граждан устанавливаются в соответствии с законодательством в течение 30 дней, если более короткий срок не установлен резолюцией руководителя.

4.3. В тексте резолюции (поручения) могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты ее написания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

4.4. Если обращение гражданина направляется на рассмотрение в территориальные органы федеральных органов государственной власти, может быть оформлено сопроводительное письмо, которое подписывается главой муниципального образования.

4.5. Одновременно с направлением обращения на исполнение, заявителю направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомления установленной формы, оформляются специалистом по работе с обращениями и приёма граждан.

4.6. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 3 статьи 8 пунктом 8.12 настоящего Регламента на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5. Личный прием граждан

5.1. Прием граждан главой администрации, его заместителем, осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина.

Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

5.2. Специалист по работе с обращениями и приёма граждан приглашает гражданина на беседу, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения специалист по работе с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в администрации муниципального образования материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

5.3. Во время личного приема должностное лицо, ведущее прием, может принять решение о направлении заявителя для дальнейшего решения вопроса в соответствующий орган государственной власти Республики Адыгея, государственное учреждение либо в иное муниципальное образование по подведомственности поставленных в обращении вопросов.

5.4. Специалист по работе с обращениями и приёма граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и по результатам личного приема вносит информацию о рассмотрении обращения.

В случае если в результате личного приема заявитель получил обоснованное и полное разъяснение по поставленным вопросам и руководитель, ведущий прием, принял решение не проводить дальнейшую работу по данному обращению, специалист по работе с обращениями граждан делает соответствующую отметку «Разъяснено» в базе данных.

5.5. Во время личного приема у должностного лица муниципального образования каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

5.7. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения данных во время личного приема поручений.

5.8. Материалы с личного приема хранятся в администрации муниципального образования 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5.9. Результатом личного приема граждан главой администрации муниципального образования (его заместителем) является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

6. Постановка обращений граждан на контроль

6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации муниципального образования, получения материалов для обзоров почты, подготовки аналитических записок и информации, выявления обоснованности принимавшихся ранее мер по обращениям граждан.

6.2. 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, представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, главного федерального инспектора в Республике Адыгея, Президента Республики Адыгея, Председателя Государственного Совета – Хасэ Республики Адыгея и Премьер – Министра Республики Адыгея.

6.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе о рассмотрении обращений граждан, содержащие указание на необходимость подготовки ответа о результатах рассмотрения обращения гражданина. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней или в соответствии с текстом поручения. .

6.4. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассмотревшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

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

7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, иное муниципальное образование или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации муниципального образования поселения.

7.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается тем руководителем, который первоначально рассматривал данное обращение и давал поручение.

8. Оформление ответов на обращения граждан

8.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации муниципального образования, его заместитель.

8.2. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

8.3. Текст ответа должен излагаться четко, кратко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты, в том числе к виновным должностным лицам.

8.4. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

8.6. К ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

8.7. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках администрации муниципального образования поселения.

8.8. Подлинники обращений граждан в администрацию муниципального образования возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

8.10. Поступившие ответы из государственных органов, учреждений и других организаций на поручения о рассмотрении обращений граждан регистрируются в администрации муниципального образования (записываются номер и дата ответа, его краткое содержание), а затем направляются должностному лицу, давшему поручение, для списания «в дело».

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

8.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться 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.

9.2. Справочную работу по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан ведет специалист администрации муниципального образования по работе с обращениями граждан.

Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений предоставляются устно специалистом по работе с обращениями и приёма граждан, в его отсутствие другим специалистом. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы государственной власти, местного самоуправления, государственные учреждения в соответствии с поручением;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 15.00.

9.5. При получении запроса по телефону специалист администрации муниципального образования по работе с обращениями приёма граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою 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 подготавливает ответ.

9.6. Во время разговора сотрудник по работе с обращениями и приёму граждан должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

**10. Порядок и формы контроля
за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений и приему 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.

10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функции по рассмотрению обращений в администрацию муниципального образования, и принятием решений осуществляется специалистом по работе с обращениями и приёмом граждан.

Текущий контроль осуществляется специалистом по работе с обращениями и приему граждан, ответственным за организацию работы по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации муниципального образования поселения.

**11. Порядок обжалования действий по исполнению функции по рассмотрению
обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

Гражданин вправе обжаловать действия по исполнению функции администрации муниципального образования «Победенское сельское поселение» по рассмотрению обращений граждан и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения прокурору или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Республики Адыгея.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Зам. Главы Администрации



К. Сидельцева