**Российская Федерация**

**Ростовская область**

**Сальский район**

**Администрация Кручено-Балковского**

 **сельского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЯ**

**25.12.2013 г. с. Крученая Балка № 290**

Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством РФ срок»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Уставом муниципального образования «Кручено-Балковское сельское поселение», Администрация Кручено-Балковского сельского поселения

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством РФ срок» (согласно приложения к настоящему регламенту).
2. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.
3. Разместить настоящее постановление на официальном Интернет-сайте Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Кручено-Балковского**

 **сельского поселения В.В. Ткачев**

Исполнитель: Есауленко А.Г..

тел. 8(86372)46-3-22

Приложение к постановлению

Администрации Кручено-Балковского

 сельского поселения

от 25.12.2013 г. № 290

I. **Общие положения**

1. **Муниципальная функция, подлежащая регламентации, основные термины, нормативные правовые акты, регулирующие исполнение**

**муниципальной функции**

* 1. Наименование муниципальной функции – рассмотрение обращений граждан (далее – муниципальная функция).
	2. Настоящий Административный регламент исполнения муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством РФ срок» (далее – административный регламент) устанавливает порядок организации исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан органом местного самоуправления – Администрацией Кручено-Балковского сельского поселения.
	3. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте:

административный регламент исполнения муниципальной функции – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или) принятия решений исполнительно-распорядительного органа муниципальной власти и его должностных лиц;

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

административная процедура – последовательность действий исполнительно-распорядительного органа муниципальной власти при исполнении муниципальной функции;

должностное лицо – лицо постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по исполнению муниципальной функции или предоставлению муниципальной услуги, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органах местного самоуправления и муниципальных организациях.

* 1. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;

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

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

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

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

# Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом Ростовской области от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

постановлением Администрации Ростовской области от 29.11.2007 № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

Уставом муниципального образования «Кручено-Балковское сельское поселение»;

Регламентом работы Администрации Кручено-Балковского сельского поселения;

Муниципальную функцию исполняет Администрация Кручено-Балковского сельского поселения.

* 1. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, исполнение муниципальной функции может осуществляться во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

**II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

1. **Порядок информирования о муниципальной функции**
	1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции может являться:

устный или письменный ответ гражданину в установленные сроки на все поставленные в обращении вопросы;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

* 1. Информирование о местах нахождения и графике работы подразделений, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для личного приема граждан должностными лицами Администрации Кручено-Балковского сельского поселения осуществляется:
		1. Специалистом ответственным за работу с обращениями граждан (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан), с использованием средств телефонной связи;
		2. Другими специалистами Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, а также на информационных стендах Администрации Кручено-Балковского сельского поселения;
		3. Посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).
	2. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции граждане обращаются:
		1. Лично к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан;
		2. По телефону в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения;
		3. В письменном виде (почтой) в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения;
		4. В письменном виде (электронной почтой) в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения;
		5. В письменном виде (факсимильной связью) в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения;
	3. Место нахождения Администрации, справочные телефоны:
		1. Почтовый адрес – 347618, Ростовская область, Сальский район, с. Крученая Балка, Челнокова, 14
		2. Официальный Интернет-сайт Администрации Кручено-Балковского сельского поселения – http://www.крученая балка.рф./;
		3. Электронный адрес – sp34360@donpac.ru ,
		4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан находится в здании Администрации Кручено-Балковского сельского поселения (ул. Челнокова, 14, с. Крученая Балка), телефон: 46-3-22;
		5. По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Администрации Кручено-Балковского сельского поселения;

график приема граждан Главой Кручено-Баковского сельского поселения;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, другой справочной информации;

* 1. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной функции являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

* 1. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется в виде: индивидуального и публичного информирования, проводимые в форме устного и письменного информирования.
		1. Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции обеспечивается муниципальными служащими Администрации Кручено-Балковского сельского поселения (далее – должностные лица) лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения муниципальной функции в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения муниципальной функции.

* + 1. Индивидуальное письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции при обращении граждан в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой.

При коллективном обращении граждан в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения письменное информирование о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

* + 1. Публичное информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Администрации Кручено-Балковского сельского поселения в сети Интернет и на информационных стендах.
	1. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

наличие системы кондиционирования воздуха;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным муниципальным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации Кручено-Балковского сельского поселения;

доступ к муниципальным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной функции;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4;

соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

* 1. На стенде по работе с обращениями граждан Администрации Кручено-Балковского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

информация о порядке исполнения муниципальной функции;

режим работы Администрации Кручено-Балковского сельского поселения;

форма и требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адреса официальных сайтов Администрации Кручено-Балковского сельского поселения;

почтовые адреса вышестоящих областных органов власти;

выписки из муниципальных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, в том числе относящиеся к вопросам местного значения.

* 1. Официальный Интернет-сайт Администрации Кручено-Балковского сельского поселения http://www.крученая балка.рф./ в части реализации муниципальной функции должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;

графики и информацию о порядке приема граждан;

обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;

размещение муниципальных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

информацию по актуальным вопросам граждан.

Сроки исполнения муниципальной функции

* 1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения.
	2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.
	3. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
	4. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен Главой Кручено-Балковского сельского поселения, либо уполномоченным на это должностным лицом не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

Основания для отказа в исполнении муниципальной функции

* 1. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
	3. Если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
	4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
	5. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
	6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
	7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Кручено-Балковского сельского поселения 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 Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
	8. 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.
	9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения.

Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной функции

* 1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
	2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни 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. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
	4. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
	5. За рассмотрение обращений граждан плата с авторов обращений не взимается.

**III. Административные процедуры**

1. **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**
	1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является личное обращение гражданина в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.
	2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.
	3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту ответственному за документооборот.
	4. Специалист, ответственный за прием документов:
		1. Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
		2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
		3. Прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
		4. В случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации Кручено-Балковского сельского поселения нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
		5. Составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.
	5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом ответственным за документооборот. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

* 1. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт Администрации Кручено-Балковского сельского поселения по сети Интернет, принимаются специалистом, распечатываются, передаются специалисту ответственному за документооборот.
	2. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации или Главе Кручено-Балковского сельского поселения обращения с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются для рассмотрения адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается руководителем или помощником руководителя специалисту для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.
	3. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, депутатов представительных органов муниципальных образований Сальского района передаются для первичной обработки специалисту ответственному за документооборот.
	4. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является регистрация их в электронной базе отдела документооборота. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист отдела документооборота ставит регистрационный штамп с отметкой о приеме, дату поступления письма и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
1. **Направление обращений граждан на рассмотрение**
	1. Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в электронной базе отдела документооборота.
	2. Главе Кручено-Балковского сельского поселения передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес Администрации Кручено-Балковского сельского поселения. Глава Кручено-Балковского сельского поселения определяет порядок дальнейшего рассмотрения обращений.

Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам Администрации Кручено-Балковского сельского поселения передаются по назначению.

* 1. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, такие обращения в 7-дневный срок направляются по принадлежности и заявители информируются об этом.
	2. Срок прохождения обращений граждан с момента поступления к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать трех дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.
	3. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем в приемную Главы Кручено-Балковского сельского поселения или должностным лицам Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
1. **Регистрация поступающих обращений граждан**
	1. Поступившие в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения письма граждан регистрируются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.
	2. Обращения, переданные гражданами во время личного приема или непосредственно в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения, регистрируются специалистом ответственным за документооборот и специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность и зарегистрировать в контрольно-регистрационной форме автоматизированной системы «Дело».
	4. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы.
	5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан:
		1. Прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;
		2. Проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
		3. Заполнить регистрационно-контрольную форму автоматизированной системы, в которой указывает:

фамилию, инициалы заявителя, его адрес;

дату регистрации обращения, сроки рассмотрения;

социальное положение и (при необходимости) право на льготы автора обращения;

если от данного автора поступило более одного обращения, то для всех последующих уточняет, являются ли они повторными, отметка об этом делается в компьютерной базе данных;

тип обращения согласно тематическому классификатору;

краткое содержание вопроса, с которым обратился заявитель;

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

* 1. На поручениях вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.
	2. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.
	3. Если обращение направлено из вышестоящего органа власти или администрации другого муниципального образования, других организаций, то отмечается:
		1. откуда оно поступило;
		2. регистрационный номер;
		3. дата сопроводительного письма.
	4. на каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.
	5. результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.
1. **Рассмотрение обращений граждан**
	1. Основание для начала административной процедуры: направление ответственному исполнителю письменного обращения согласно резолюции.
	2. Администрация Кручено-Балковского сельского поселения рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.
	3. Обращения могут рассматриваться в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления городского и сельских поселений, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией.
	4. Сопроводительное письмо-поручение (далее - поручение) должно содержать: наименование муниципального органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.
	5. В случае если поручение о рассмотрении обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления городского и сельских поселений в соответствии с их компетенцией, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.
	6. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.
	7. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.
	8. Соисполнители не позднее 10 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
	9. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, несет исполнитель, указанный первым в поручении.
	10. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.
	11. Разъяснение законодательства Российской Федерации и Ростовской области, правовых актов Сальского района, практики их применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются Администрацией Кручено-Балковского сельского поселения в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.
	12. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством.
	13. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, депутатов. В этих проверках могут принимать участие сами заявители.
	14. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
		1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
		2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
		3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	15. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
	16. Результатом рассмотрения обращений в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.
2. **Порядок продления сроков рассмотрения обращений граждан**
	1. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения граждан.
	2. Руководитель на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель предоставляет специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения изменений контрольных сроков.
	3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения, сообщив о результатах согласования специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения измененных сроков в контрольно-регистрационную форму.
	4. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
3. **Подготовка ответов на письменные обращения граждан**
	1. Основание для начала административной процедуры: направление ответственному исполнителю письменного обращения согласно резолюции.
	2. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.
	3. Ответы на обращения граждан подписываются Главой Кручено-Балковского сельского поселения или тем заместителем главы Администрации района, кому поручено рассмотреть их, в пределах своей компетенции.

Ответы в вышестоящие областные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава Кручено-Балковского сельского поселения

Ответы на обращения граждан, поступившие в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения из вышестоящих органов власти в случаях, если они взяты ими на контроль, подписываются Главой Кручено-Балковского сельского поселения.

Ответы на обращения граждан, взятые на контроль Главой Кручено-Балковского сельского поселения, подписываются Главой Кручено-Балковского сельского поселения.

* 1. При подготовке ответов на обращения граждан заявители в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц они готовились. Например: "На Ваше обращение к...", "По поручению...", "В соответствии с указаниями..." и т.п.
	2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы; быть аргументированным, со ссылкой на конкретные нормы законодательства, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать мотивы отклонения. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.
	3. В ответе в федеральные и областные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.
	4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Копия данного правового акта направляется заявителю.
	5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.
	6. Ответы заявителям и в федеральные и областные органы печатаются на бланках, установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.
	7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.
	8. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.
	9. Ответы на контрольные письма анализируются на предмет полноты информации о решениях вопросов, поставленных в обращениях граждан, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.
	11. Вместе с ответом на обращение ответственный исполнитель готовить информацию о результатах рассмотрения обращения на имя Главы Кручено-Балковского сельского поселения и передает ее специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.
	12. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан проверяет правильность оформления материалов и, в случае отсутствия замечаний, направляет в отдел документооборота для информирования Главы Кручено-Балковского сельского поселения о результатах рассмотрения обращения и наложения резолюции.
	13. После визирования информации о результатах рассмотрения обращения, материалы возвращаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан для списания.
	14. В случае, если Главой Кручено-Балковского сельского поселения наложена резолюция «В дело» обращение гражданина списывается, для этого дата поступления ответа, краткое содержание ответа исполнителя и результаты рассмотрения обращения заносятся в регистрационную карточку системы «Дело.
	15. В случае, если Главой Кручено-Балковского сельского поселения наложена резолюция «На контроль», специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, устанавливается новый срок до окончания выполнения поручения.
	16. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
1. **Организация личного приема граждан**
	1. Основание для начала административной процедуры: поступление в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения устного обращения на личный прием.
	2. Личный прием граждан осуществляется Главой Кручено-Балковского сельского поселения, по вопросам, отнесенным к его ведению, согласно графика приема граждан.
	3. При приеме граждане приглашаются в кабинет в порядке очереди. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, регистрирует их в журнал устного приема, заводит контрольную карточку, в которую вносит – фамилию, имя, отчество, место регистрации, содержание устного обращения гражданина.
	4. В случае повторного обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.
	5. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, ответственный специалист дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем.
	6. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется ответственным специалистом, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.
	7. Информация о приеме граждан вывешивается в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения на доступном для обозрения месте, размещается на официальном Интернет-сайте Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
	8. В случае невозможности проведения приема граждан руководителем специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, информирует об этом лиц, записавшихся на прием, и совместно с руководителем, который должен проводить прием, решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.
	9. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.
	10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.
	11. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.
	12. По окончании приема Глава Кручено-Балковского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и 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.
	13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	14. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.
	15. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	16. После завершения личного приема должностным лицом и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, заводит регистрационную карточку в системе «Дело», в которую вносит содержание поручения и осуществляет рассылку документов. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.
	17. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.
	18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.
	19. Рассмотрение принятых на выездных приемах писем проводится в соответствии с установленным настоящим административным регламентом порядком.
	20. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.
2. **Контроль за рассмотрением обращений граждан**
	1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.
	2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
		1. Постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
		2. Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
		3. Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
		4. Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
		5. Снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.
	3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.
	4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех писем, полученных из вышестоящих органов власти. В случае, если рассмотрение такого обращения не поставлено на контроль Главой Кручено-Балковского сельского поселения, оно ставится на контроль специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	5. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных Главой Кручено-Балковского сельского поселения, осуществляется непосредственно Главой Кручено-Балковского сельского поселения.
	6. Контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан с использованием системы «Дело».
	7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:
		1. направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);
		2. поступление письменного ответа от должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;
		3. представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;
		4. переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.
	8. Если ответ заявителю, подписанный главой Администрации, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на доработку.
	9. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения муниципальной функции в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами).
	10. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.
	11. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется Главой Кручено-Балковского сельского поселения.
		1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и Сальского района.
		2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой Кручено-Балковского сельского поселения.
	12. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.
	13. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.
	14. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, следствием этого должна стать реализация прав и законных интересов граждан.
3. **Проведение аналитической работы**
	1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обеспечивает учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений граждан, принятых по ним решений, а также вопросов, содержащихся в обращениях граждан.
	2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, организует учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области правового регулирования.
	3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, на основе учетных данных, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Кручено-Балковского сельского поселения за соответствующий период и информирует Главу Кручено-Балковского сельского поселения.
	4. Материалы размещаются в разделе «Обращения граждан» официального Интернет-сайта Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
4. **Предоставление справочной информации
о ходе рассмотрения обращения**
	1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
	2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.
	3. Справки по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. Справки предоставляются при личном обращении или по телефону
	46-3-22.
	4. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, ежедневно с 08.00. до 16-00. (кроме выходных и праздничных дней) при личном обращении заявителя или по телефону 46-3-22 по следующим вопросам:
		1. о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
		2. об отказе в рассмотрении обращения;
		3. о продлении срока рассмотрения обращения;
		4. о результатах рассмотрения обращения.
	5. При получении запроса по телефону специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:
		1. называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
		2. представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
		3. предлагает абоненту представиться;
		4. выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
		5. вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
		6. при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
		7. к назначенному сроку специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подготавливает ответ.
	6. По просьбе заявителя специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан:
		1. принимать дополнительные документы и материалы для приобщения к делу по его обращению;
		2. изымать и предоставлять по письменному заявлению гражданина документы и материалы, приобщенные им ранее к письму, принятому к рассмотрению;
		3. знакомить его с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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;
		4. принимать заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения.
5. **Ответственность работников при исполнении
муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан**
	1. Работники Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с федеральным, областным законодательством, муниципальными правовыми актами за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах).

* 1. 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.
	2. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.
	3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Кручено-Балковского сельского поселения.
	4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению Главы Кручено-Балковского сельского поселения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.
	5. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения информация о фактах нарушений передается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, Главе Кручено-Балковского сельского поселения для принятия мер.
1. **Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения
муниципальной функции**
	1. Действия (бездействие) и решения муниципальных служащих Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
	2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.
	3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, чьи действия (бездействия) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.
	4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
	5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, вышестоящее должностное лицо Администрации Кручено-Балковского сельского поселения:
		1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;
		2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.
		3. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 30 дней с даты регистрации жалобы в Администрации Кручено-Балковского сельского поселения.
	6. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Кручено-Балковского сельского поселения, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.