**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТРЕНЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ВЕРХНЕДОНСКОГО РАЙОНА**

**РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

31.12.2015 год № 78.1 п. Долотинка

Об утверждении административного регламента исполнения

муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан

в Администрации Треневского сельского поселения»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Треневского сельского поселения, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в Администрации Треневского сельского поселения согласно приложению.

2. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Треневского сельского поселения В.Ф.Гончаров

Приложение

к постановлению Администрации

Треневского сельского поселения

 № 78.1 от 31.12.2015год

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ ТРЕНЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

I. Общие положения

1. Муниципальная функция, подлежащая регламентации,

основные термины, нормативные правовые акты,

регулирующие исполнение муниципальной функции

1.1. Наименование муниципальной функции - рассмотрение обращений граждан (далее – муниципальная функция).

1.2. Основные термины, используемые в настоящем административном регламенте:

обращение гражданина (далее - обращение) - письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина, направленные в Администрацию Треневского сельского поселения;

 предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Треневского сельского поселения;

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 Администрации Треневского сельского поселения и должностных лиц, либо критика деятельности Администрации Треневского сельского поселения и должностных лиц;

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

административный регламент исполнения муниципальной функции - нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и/или принятия решений Администрацией Треневского сельского поселения и ее должностных лиц;

административная процедура - последовательность действий Администрации Треневского сельского поселения при исполнении муниципальной функции;

должностное лицо - лицо, осуществляющее деятельность по исполнению муниципальной функции.

1.3. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27.07.2004 N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации";

Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг";

постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 N 118 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПин 2.2.2/2.4.1340-03";

Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 N 540-ЗС (с изменениями и дополнениями) "Об обращениях граждан";

Областным законом Ростовской области от 25.10.2002 N 273-ЗС (с изменениями и дополнениями) "Об административных правонарушениях";

постановлением Администрации Ростовской области от 29.11.2007 N 468 "О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан";

Уставом муниципального образования «Треневское сельское поселение».

1.4. Муниципальную функцию исполняет Администрация Треневского сельского поселения.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2. Порядок информирования о муниципальной функции

2.1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции являются:

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.

2.2. Информирование о месте нахождения и графике работы Администрации Треневского сельского поселения, об установленных днях личного приема граждан Главой Треневского сельского поселения осуществляется:

2.2.1. Непосредственно в приемной Главы Треневского сельского поселения с использованием средств телефонной связи.

2.2.2. Сотрудниками Администрации Треневского сельского поселения.

2.2.3.На официальном сайте Администрации Треневского сельского поселения

2.3. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной функции граждане обращаются:

2.3.1. Лично в приемную Главы Треневского сельского поселения.

2.3.2. По телефону в приемную Треневского сельского поселения.

2.3.3. В письменном виде (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) на имя Главы Треневского сельского поселения.

2.4. Местонахождение Администрации Треневского сельского поселения, справочные телефоны:

2.4.1. Почтовый адрес: 346110, ул.Советская, д. 3в, п.Долотинка, Миллеровский район, Ростовской области

2.4.2. Электронный адрес – sp22231@donpac.ru.

2.4.3. Официальный сайт Администрации Треневского сельского поселения – http://www.**trenevskoe**.smoro.ru/.

2.4.4.Телефон приемной Главы Треневского сельского поселения 39-1-23.

2.4.5. По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Администрации Треневского сельского поселения;

график приема граждан Главой Треневского сельского поселения ;

почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта для направления письменных, электронных обращений, месторасположение Администрации Треневского сельского поселения;

информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан;

другая справочная информация.

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

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

2.6. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется в виде: индивидуального и публичного информирования, проводимого в форме устного и письменного информирования.

2.6.1. При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчества и должности исполнителя, предоставления полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц. Должностное лицо, принявшее телефонный звонок, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения государственной функции.

2.6.2. Письменное информирование граждан при обращении в министерство осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой. При коллективном обращении ответ направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

Сроки исполнения муниципальной функции

2.7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение дня поступления в Администрацию Треневского сельского поселения.

2.8. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Треневского сельского поселения, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

2.9. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Треневского сельского поселения из вышестоящих органов с указанными в резолюциях (поручениях) сроками исполнения, подлежат исполнению в указанные в поручении сроки. Если срок рассмотрения не указан, то обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в Администрации Треневского сельского поселения.

2.10. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие из средств массовой информации, рассматриваются в течение месяца, за исключением критических публикаций и сообщений СМИ, по которым срок рассмотрения и направления ответов - не позднее 2 недель с момента опубликования или выхода в эфир соответствующих материалов.

2.11. Сроки рассмотрения обращений могут быть определены резолюцией (поручением) руководителя. Поручения Главы Треневского сельского поселения по исполнению поручений Главы района по обращениям граждан с пометками Администрации Миллеровского района "Весьма срочно" исполняются в трехдневный срок, "Срочно" - пятидневный, если руководителем в поручении не определен другой конкретный срок.

2.12. Обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и членов Совета Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области подлежат рассмотрению в течение 14 дней либо в иной согласованный с депутатом срок.

2.13. В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращения, но не более чем на 30 дней. Гражданин информируется о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием причин продления.

2.13.1. В особых случаях, когда вопросы, поднятые гражданином, требуют времени для их фактического решения, продление срока рассмотрения может быть разрешено на более длительное время, при этом гражданину дается промежуточный ответ, а обращение ставится на дополнительный контроль на необходимый срок для завершения мер.

2.13.2. Для отметки о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует вышестоящую организацию о новых сроках исполнения.

2.14. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.15. Если в письменном обращении содержатся дополнительные вопросы, отнесенные к ведению иных ведомств, организаций, то, в случае необходимости, Администрация Треневского сельского поселения имеет право запрашивать в этих органах документы и материалы о результатах рассмотрения.

2.18. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, гражданин проинформирован о результатах в письменной форме. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего обращения.

2.19. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Треневского сельского поселения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации с сопроводительным письмом по назначению, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Основания для отказа в исполнении муниципальной функции

2.20. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.21. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.22. Если в 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.

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

2.24. 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.

2.25. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.26. 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 Треневского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что все обращения направлялись в Администрацию Треневского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.27. 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.

2.28. В случае, если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан по причине, которая в последующем была устранена, гражданин вправе повторно направить обращение.

Другие положения, характеризующие требования к исполнению

муниципальной функции

2.29. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию Треневского сельского поселения или к должностному лицу с критикой деятельности Администрации Треневского сельского поселения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.30. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.31. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных действием (бездействием) Администрации Треневского сельского поселения или должностного лица при рассмотрении обращения по решению суда.

2.32. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Администрацией Треневского сельского поселения или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.33. За рассмотрение обращений граждан плата с авторов обращений не взимается.

III. Административные процедуры

3. Прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан

3.1. Письменные предложения, заявления, жалобы граждан (далее - обращения граждан), полученные из Администрации Ростовской области, из отдела по работе с обращениями граждан, присланные по почте, по факсу, по электронной почте или доставленные гражданином непосредственно в Администрацию Треневского сельского поселения, поступают в приемную Главы Треневского сельского поселения.

3.2. Специалист по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету при приеме обращения по почте:

3.2.1. Проверяет правильность адресования обращения и целостность конверта, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

3.2.2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт.

3.2.3. В случае отсутствия самого текста письма составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации Треневского сельского поселения нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.2.4. На письма, поступившие с денежными знаками, 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 гражданами, составляет акт, который приобщается к поступившему обращению.

3.2.5. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, если в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе Треневского сельского поселения и действует, соблюдая все меры безопасности при приеме и регистрации корреспонденции.

3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится также специалистом по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

На копии обращения гражданина на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп Администрации Треневского сельского поселения, где вписываются дата приема и регистрационный номер.

3.4. Учтенные обращения граждан передаются Главе Треневского сельского поселения для рассмотрения и подготовки резолюций (поручений).

3.5. На доклад Главе Треневского сельского поселения передаются коллективные обращения (подписанные двумя и более авторами), содержащие общественно значимый характер, обращения по поручениям Губернатора Ростовской области и его заместителей и обращения, направленные из вышестоящих структур, для определения порядка рассмотрения обращений граждан. Ответы на обращения в вышестоящие инстанции и заявителям подписываются Главой Треневского сельского поселения.

3.6. Отметка о регистрации обращения осуществляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу путем проставления штампа с датой поступления обращения и регистрационным номером, сверяя указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора. Обращение проверяется на повторность. При повторных обращениях граждан материалы по предыдущему обращению приобщаются к ним для дальнейшей работы.

3.7. Конверты сохраняются для точного установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля, необходимого для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.8. В контрольно-регистрационной карточке указываются:

фамилия, инициалы гражданина, его адрес;

дата регистрации обращения, сроки рассмотрения;

если от гражданина поступило более одного обращения, то для всех последующих уточняется, являются ли они повторными;

тип обращения согласно тематическому классификатору;

краткое содержание вопроса, с которым обратился гражданин.

3.9. Если обращение подписано несколькими гражданами, то регистрируется первый гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.10. Если обращение направлено из государственного органа власти или другой организации, то отмечается:

откуда оно поступило;

регистрационный номер;

дата сопроводительного письма.

3.11. Контроль за исполнением и непосредственное исполнение обращений по поручениям Главы Треневского сельского поселения, ответственность за содержательную часть документов, контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляется специалистом по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету.

3.12. По каждому из обращений граждан специалистом формируется дело (накопительный материал о ходе рассмотрения обращения), в котором содержатся:

копия обращения, взятого на контроль;

копия резолюции (поручения) руководителя вышестоящего органа;

копия резолюции (поручения) Главы Треневского сельского поселения;

копии сопроводительных писем;

информация о ходе рассмотрения обращения;

копия ответа на поручение руководителя вышестоящего органа;

копия ответа гражданину.

Оригинал обращения с резолюцией (поручением) Главы Треневского сельского поселения, оригинал резолюции (поручения) руководителя вышестоящего органа передаются под роспись исполнителю.

3.13. Если в резолюции (поручении) Главы Треневского сельского поселения значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа гражданину, направившему обращение, проводит должностное лицо, указанное в резолюции (поручении) первым.

3.13.1. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнения поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.

3.13.2. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.13.3. Персональную ответственность за сохранность материалов дела несет исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым.

3.14. Срок прохождения обращений граждан с момента поступления в Администрацию Треневского сельского поселения и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение обращения, не должен превышать 2 дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.

3.15. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить гражданина для личной беседы, запросить в случае необходимости дополнительные материалы и получить объяснения у гражданина и иных юридических и физических лиц;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

4.1. К документам с проектами ответов или информацией по результатам рассмотрения обращений граждан, передаваемым на подпись Главы Треневского сельского поселения должны прилагаться следующие подлинные документы:

первичный документ;

резолюция (поручение) руководителя;

проект ответа на обращение или информация по результатам рассмотрения.

4.1.1. В левом нижнем углу документа указываются инициалы и фамилия непосредственного исполнителя и номер его телефона.

4.2. Ответы на обращения граждан, взятые на контроль Главой Треневского сельского поселения, подписываются Главой Треневского сельского поселения.

4.3. Ответы на поручения Главы Треневского сельского поселения по обращениям, взятым на контроль исполнения вышестоящими органами, подписываются Главой Треневского сельского поселения или должностным лицом, исполняющим его обязанности.

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

В ответе в Администрации Ростовской области, в иные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

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

4.6. Дело, с рассмотренным обращением, полностью оформленное в соответствии с предъявляемыми требованиями, передается специалисту по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету исполнителем для регистрации и направления ответов гражданам и вышестоящим организациям.

4.7. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, гражданин проинформирован о результатах в письменной форме.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Треневского сельского поселения осуществляется в установленные дни и часы.

5.2. Данные о гражданах, обратившихся на прием к Главе Треневского сельского поселения регистрируются в журнале регистрации приема граждан (приложения N 1,2) специалистом по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету.

5.3. Обращения граждан, поступившие на личном приеме, и карточки учета приема посетителей передаются должностными лицами, проводившими прием, специалисту по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету для регистрации.

5.4. Ответственность за учет обращений граждан, поступивших на личном приеме Главы Треневского сельского поселения несет специалист по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету.

5.5. 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 и журнале регистрации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп Администрации Треневского сельского поселения, подготовка проектов резолюций к ним, контроль за исполнением поручений возлагаются на руководителей информационных групп.

5.7. Рассмотрение принятых на выездных приемах обращений проводится в соответствии с установленным административным регламентом порядком.

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистом по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету 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 и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. В Администрации Треневского сельского поселения на контроль ставятся все обращения, поступившие на имя Главы Треневского сельского поселения .

6.3. Контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляет специалист по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету.

6.4. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения обращений граждан.

6.5. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль и отправляется промежуточный ответ гражданину с указанием контрольного срока.

6.6. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений, осуществляется Главой Треневского сельского поселения.

7. Проведение аналитической работы

7.1. Специалист по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету обеспечивает учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений граждан, принятых по ним решений, а также вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

7.2. Глава Треневского сельского поселения организует учет и анализ этих вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

7.3. Специалист по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету на основе собственных данных, а также на основе информации, предоставляемой Главой Треневского сельского поселения, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Треневского сельского поселения, и информирует Главу Треневского сельского поселения ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным.

8. Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения обращения

8.1. С момента регистрации обращения гражданин в любое время имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету.

8.3. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются должностными лицами - исполнителями обращений при личном обращении или по телефонам по следующим вопросам:

8.3.1. О получении обращения.

8.3.2. Об отказе в рассмотрении обращения.

8.3.3. О продлении срока рассмотрения обращения.

8.3.4. О результатах рассмотрения обращения.

8.4. При получении запроса по телефону должностное лицо:

8.4.1. Называет наименование органа местного самоуправления.

8.4.2. Представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество.

8.4.3. Предлагает абоненту представиться.

8.4.4. Выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

8.4.5. Вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

8.4.6. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время.

8.4.7. К назначенному сроку исполнитель обращения подготавливает ответ.

8.5. По просьбе гражданина специалист по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету и исполнители обращений обязаны:

8.5.1. Принимать дополнительные документы и материалы для приобщения к делу по его обращению.

8.5.2. Изымать и предоставлять по письменному заявлению гражданина документы и материалы, приобщенные им ранее к письму, принятые к рассмотрению.

8.5.3. Знакомить гражданина 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.

8.5.4. Принимать заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

9. Ответственность должностных лиц при исполнении

государственной функции по рассмотрению граждан

9.1. Должностные лица Администрации Треневского сельского поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с федеральным и областным законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с рассмотрением.

9.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

9.3. 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.

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

9.5. При уходе в отпуск, переходе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу по поручению Главы Треневского сельского поселения.

9.6. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан информация о фактах нарушений передается специалисту по правовым вопросам, кадровой, архивной работы и регистрационному учету для принятия мер.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения

муниципальной функции

10.1. Действия (бездействие) и решения Администрации Треневского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы Главе Треневского сельского поселения.

10.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично в приемную Главы Треневского сельского поселения.

10.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество должностного лица, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

10.4. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, Глава Треневского сельского поселения признает:

10.4.1. Правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции.

10.4.2. Неправомерными действия (бездействие) и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

10.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Треневского сельского поселения в судебном порядке.

Приложение N 1

к административному регламенту

исполнения муниципальной функции

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Треневского сельского поселения

ФОРМА

ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ

И ЖАЛОБ ГРАЖДАН

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата пос- туп- ления | Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя | Краткое содержание предложения,заявления, жалобы  | От кого поступили предложение,заявление, жалоба  | Кому и когда направленодля исполнения | Дата отправки | Краткое содержаниеответа  | Номер дела пономенк-латуре  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение N 2

к административному регламенту

исполнения муниципальной функции

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Треневского сельского поселения

ФОРМА

ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

2016год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п  | Дата приема  | Фамилия, имя, отчество заявителя  | Адрес заявителя  | Краткое содержание заявления  | Фамилия ведущего прием  | Результат рассмотрениязаявления  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
|  |  |  |  |  |  |  |