УТВЕРЖДЕН

                    Постановлением

       Главы сельского поселения                          «Село Булава»

от «17» мая  2011 г. N 23

Административный регламент

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского

поселения «Село Булава»

I. Общие положения

1.1. Административный Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «Село Булава» - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «Село Булава» (далее также - администрации сельского поселения) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Уставом сельского поселения;

- настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения.

1.4. Работу по  устным и письменным обращениям граждан осуществляет  специалист администрации сельского поселения, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, обращений, поступивших в ходе личного приема.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению

обращений граждан. Порядок информирования об исполнении

рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о порядке исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в  администрации сельского поселения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес администрации сельского поселения, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на информационном стенде в администрации сельского поселения.

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок (приложение N 2 к Административному регламенту) сообщается по телефонам и размещается:

- на информационном стенде в администрации сельского поселения.

2.4. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют 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.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

III. Срок рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Срок рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанного обращения.

Продление сроков производится главой сельского поселения по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

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

IV. Требования к письменному обращению граждан

4.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация сельского поселения «Село Булава», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

4.2. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать либо наименование органа местного самоуправления - администрация сельского поселения «Село Булава», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, изложение существа обращения, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан ведут глава сельского поселения, специалисты администрации сельского поселения.

5.2. Прием граждан главой сельского поселения осуществляется ежедневно в 17.00 до 18.00 без предварительной записи. Прием граждан специалистами администрации осуществляется по графику, утвержденному главой сельского поселения.

5.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе сельского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца. Образец карточки учета приема граждан прилагается (приложение N 3 к Административному регламенту).

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.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.5. Граждане, обратившиеся в администрацию сельского поселения с заявлением, приглашаются на беседу со специалистом, осуществляющим прием и регистрацию входящей корреспонденции. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, регистрирует заявление с краткой аннотацией просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

Во время приема, специалист вправе по договоренности направить заявителя на беседу соответствующему специалисту администрации сельского поселения, районные организации или в орган местного самоуправления района.

5.6. По просьбе заявителя он может быть принят главой сельского поселения или другим специалистами администрации сельского поселения в установленное время приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации сельского поселения.

5.7. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения другим  организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

В ходе приема гражданина главой сельского поселения, глава уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

5.8. После завершения личного приема, глава сельского поселения,  передает документы специалисту, ответственному за регистрацию входящей корреспонденции, который, оформляет рассылку документов по принадлежности.

5.9. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главы сельского поселения осуществляет специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Контроль", и все направленные документы подлежат возврату в администрацию сельского поселения.

По просьбе заявителя, оставившего свои документы в администрации сельского поселения, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

5.10. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему подготовку ответа. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист ответственный за регистрацию входящей корреспонденции снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

5.11. Специалисты администрации сельского поселения в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

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

VI. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан

6.1. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03" (зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003, регистрационный номер 4673. Российская газета, 21.06.2003, N 120).

6.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (E-mail), выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для работы по рассмотрению обращения граждан.

6.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

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

VII. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

7.1. Результатом исполнения рассмотрения обращений граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

7.2. Результатом исполнения рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

VIII. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

8.1. Работники администрации сельского поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется 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 обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения.

8.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению главы сельского поселения. При переводе на другую работу или освобождения от занимаемой должности в администрации сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в администрации сельского поселения.

IX. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

9.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;

- направление обращений граждан на рассмотрение;

- рассмотрение обращений граждан;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан.

X. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

10.1. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию сельского поселения специалисту, ответственному за регистрацию входящей корреспонденции.

10.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт.

10.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у специалиста, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

10.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Письма в адрес главы сельского поселения «Село Булава» нет" с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

10.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в администрации сельского поселения специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции.

10.6. Обращения, поступившие на имя сотрудников аппарата администрации сельского поселения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату.

10.7. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются специалистом ответственным за регистрацию входящей корреспонденции.

XI. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

11.1. Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции производит регистрацию обращений в журнале регистрации жалоб и предложений граждан.

11.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки письма прилагается (приложение N 2 к Административному регламенту);

- если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Правительства Хабаровского края,  Законодательной Думы края, прокуратуры края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется реквизит "Особый контроль". В случае если в поручении указан конкретный срок рассмотрения обращения, проставляется реквизит "Контроль";

- в случае наличия в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в первоочередном порядке о данном факте информируется глава сельского поселения, который информирует о данном факте руководителя государственного органа, который, в свою очередь, принимает решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- письмо проверяется на повторность.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения или должностному лицу.

11.3. Поступившие обращения аннотируются. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

XII. Направление обращений на рассмотрение

12.1. Обращения зарегистрированные специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции направляются на рассмотрение главе сельского поселения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если заявитель ранее обращался в администрацию сельского поселения и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия должностных лиц, обращение передается на рассмотрение главе сельского поселения.

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

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема граждан главой и специалистами администрации сельского поселения, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

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

12.2. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в вышестоящие организации, сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение, в другие организации, должностным лицам, подписываются главой сельского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение (приложение N 4, 5 к Административному регламенту).

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках.

XIII. Рассмотрение обращений

13.1. Письменное обращение, поступившее в  администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации".

13.2. Глава сельского поселения или должностное лицо,  либо уполномоченное на то лицо в случае необходимости может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации сельского поселения (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу или должностному лицу.

13.4. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган местного самоуправления и иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее структурное подразделение уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

13.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

13.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- 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;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

13.7. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса 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.

13.8. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

13.9. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим, обращение направляется в правоохранительные органы.

XIV. Личный прием граждан

14.1. 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.

14.2. На граждан, принимаемых на личном приеме, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

14.3. Во время приема работник вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение аппарата администрации сельского поселения.

 14.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

14.5. По окончании приема глава 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.

14.6. После завершения личного приема главой сельского поселения согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, оформляет рассылку документов. Сопроводительные письма к поручениям оформляются на специальных бланках.

14.7. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются главой.

14.8. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

14.9. Результатом приема граждан 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.

XV. Постановка обращений граждан на контроль

15.1. 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 в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

15.2. 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, Губернатора края и вице-губернатора края, председателя Законодательной Думы края о рассмотрении обращений граждан.

15.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерация о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений - 15 дней.

15.4. В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложения N 6 к Административному регламенту).

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

15.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции.

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

XVI. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

16.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе сельского поселения.

16.3. Глава сельского поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, органом государственной власти Хабаровского края, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

XVII. Оформление ответа на обращение граждан

17.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава сельского поселения.

Ответы в федеральные органы, органы государственной власти Хабаровского края об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава сельского поселения.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава сельского полселения.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Губернатора края, вице-губернатор края, подписывает глава сельского поселения.

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

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

17.3. 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 заявителей дан ответ.

17.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

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

17.6. Подлинники обращений граждан в федеральные органы, органы государственной власти Хабаровского края возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

17.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

17.9. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и телефон, заверяет их личной подписью.

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

17.11. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из государственных органов и других организаций передаются специалисту, ответственному за регистрацию входящей корреспонденции, который их регистрирует, а затем направляет должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

17.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения «Село Булава».

XVIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

18.1. 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.

18.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются ответственным исполнителем при личном обращении или посредством телефона.

18.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

18.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

18.5. При получении запроса по телефону специалист администрации

- 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 работник подготавливает ответ.

18.6. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

XIX. Порядок и формы контроля за исполнением функций по рассмотрению обращений граждан

19.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений 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.

19.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется главой сельского поселения.

XX. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

20.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

                  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение N 1

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

СВЕДЕНИЯ

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО БУЛАВА», СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ

Администрация сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района располагается по адресу: Хабаровский край Ульчский район с.Булава ул.Набережная д.3

Почтовый адрес администрации : Хабаровский край Ульчский район с.Булава ул.Набережная д.3  682420

Справочные телефоны:

Специалисты по общим вопросам: 8 (42151) 55 3  99

                         \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение N 2

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА**

Отв.исполнитель                                                         Срок исполнения:

Регистрационный номер                                                      Дата регистрации

Ф.И.О. заявителя:

Адрес автора:

Социальное положение:

Вид документа:                           кол-во листов                          Частота обращения:

Содержание заявления:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кто поставил на контроль:

Резолюция:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции:

Снято с контроля:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кем дан ответ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анализ ответа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Папка № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

оборот

|  |
| --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ                          |
| Дата   передачи на    исполнение | Кому  поручено | Содержаниепоручения | Кто  поручил | Контрольнаяотметка  | Ответственныйисполнитель |
|   |   |   |   |   |   |
| Дата      гарантии  |   |
| Снято с   гарантии  |   |
| Дата      ответа    |   | Продлено до        |   |
| Снято с контроля     |   |
| Кем дан ответ        |   |
| Анализ      ответа      | Содержание      ответа          |   |
|   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

                           \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение N 3

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

|  |
| --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА                     (ЧГ, РП, ПА, НС, ПЗ, прочие -                  первые символы регистрационного номера)             |
| Дата регистрации   |   | Регистрационный номер  |   |
| Ф.И.О. автора(ов)  |   | Откуда письмо          |   |
| Пол                |   | Адрес автора(ов)       |   |
| Автор              сопроводительного  письма             |   | Номер и дата           сопроводительного      письма                 |   |
| Тип автора          |   |
| Гражданство        |   | Вид обращения       |   |
| Льготный состав    |   | Количество      страниц         |   | Частота     обращения   |   |
| Номер предыдущего  обращения          |   | Дата предыдущегообращения       |   | Вид места   жительства  |   |
| Социальное         положение          |   | Событие             |   |
| Тип обращения      |   | Вид контроля        |   |
| Обзор              |   | Поставил на контроль |   |
| Вид бланка         |   | Резолюция    |   |
| Вид уведомления    |   |
| Ответ исполнителя  |   |
| Срок исполнения    |   | Автор        резолюции    |   |
| СОДЕРЖАНИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ                      |
| Тематика      | Содержание заявления            |
|   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |

оборот

|  |
| --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ                         |
| Дата      передачи  на        исполнение | Кому    поручено | Содержаниепоручения | Оригинал,копия и  т.д.     | Контрольныеотметки    | Ответствен-ный        исполнитель |
|   |   |   |   |   |   |
| Дата      гарантии  |   |
| Снято с   гарантии  |   |
| Дата      ответа    |   | Продлено  до        |   |
| Снято с   контроля  |   | Кем дан   ответ     |   |
| Адресат   ответа     |   |
| Анализ    ответа    | Содержание   ответа       |   |
| С контроляснял      |   | Дело     |   | Папка       |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

               \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение N 4

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

Образец

                     Сопроводительное письмо

               АДМИНИСТРАЦИЯ                            Начальнику МОБ ОВД

          СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ                     Ульчского района

            «СЕЛО БУЛАВА»

                   Ульчского района

                  Хабаровского края

23.04.2011      №     3.2/620

О направлении обращения

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации направляем обращение, поступившее на имя главы сельского поселения.

         Автор: Седых В.В.. с.Булава.

         Просьба рассмотреть с учетом изложенных в обращении обстоятельств и принять решение в соответствии с действующим законодательством.

         О результатах просим сообщить заявителю.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения                                                 Ким Дон Чер

Гарасюк Юлия Николаевна

8 (42151) 55 3 99

Приложение N 5

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

Образец

        Уведомление гражданину о направлении его обращения

                         на рассмотрение

               АДМИНИСТРАЦИЯ                            с.Булава

          СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ                     Седых В.В..

            «СЕЛО БУЛАВА»

                   Ульчского района

                  Хабаровского края

23.04.2011      №     1.10/621

О направлении обращения

Ваше обращение, поступившее на имя главы сельского поселения «Село Булава»  в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено по компетенции в МОБ ОВД Ульчского района.

Глава сельского поселения                                                 Ким Дон Чер

Гарасюк Юлия Николаевна

8 (42151) 55 3 99

Приложение N 6

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

Образец

               Сопроводительное письмо с контролем

               АДМИНИСТРАЦИЯ                            Начальнику МОБ ОВД

          СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ                     Ульчского района

            «СЕЛО БУЛАВА»

                   Ульчского района

                  Хабаровского края

23.04.2011      №     3.2/620

О направлении обращения

         Направляем обращение, поступившее на имя главы сельского поселения «Село Булава».

         Автор:     Седых В.В. с.Булава Ульчского района ул.Лесная, д.1 кв.3.

         Просим организовать его рассмотрение по компетенции совместно с соответствующей организацией в порядке, предусмотренном ч.4 и ч.5 ст 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». О результатах просим сообщить в администрацию сельского поселения и автору обращения.

         При  ответе  просим  указывать номер, дату обращения и фамилию

заявителя.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения                                                 Ким Дон Чер

Гарасюк Юлия Николаевна

8 (42151) 55 3 99

Приложение N 7

к Административному регламенту

рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения

Образец

                           Напоминание

               АДМИНИСТРАЦИЯ                            Начальнику МОБ ОВД

          СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ                     Ульчского района

            «СЕЛО БУЛАВА»

                   Ульчского района

                  Хабаровского края

23.04.2011      №     3.2/620

О рассмотрении обращения

    У   вас   на   рассмотрении   находится  обращение  № 1.10/ 28

от 01.04.2011.

    Автор: Седых В.В..

    Адрес: ул.Лесная, д.1 кв.2 с.Булава

    Содержание заявления: о содержании собак

    Срок исполнения истек 01.05.2011.

    Просьба  срочно  проинформировать администрацию сельского поселения об итогах рассмотрения направленного вам обращения.

    При  ответе  просим  указывать номер, дату обращения и фамилию

заявителя.

Глава сельского поселения                                                 Ким Дон Чер

Гарасюк Юлия Николаевна

8 (42151) 55 3 99