**ПРОЕКТ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**алексеевский СЕЛЬСОВЕТ**

**АСЕКЕЕВСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**2016 №**

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений**

**граждан в администрации сельсовета**

 Во исполнение распоряжения администрации Алексеевского сельсовета от 01.06.2012 № 09-Р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Алексеевского сельсовета» и в целях борьбы с коррупцией, повышения прозрачности работы должностных лиц администрации Алексеевского сельсовета, ответственности за выполняемые ими действия и принимаемые решения постановляю:

1.Утвердить административный регламент представления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета согласно приложению.

2.Контроль за выполнением административного регламента по рассмотрения обращений граждан в администрации оставляю за собой.

 3.Настоящее постановление вступает в силу после официального обнародования.

 4. Постановление № 20-п от 10.11.2008 года «Об утверждении инструкции по рассмотрению обращений граждан и организации приема по личным вопросам в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет» считать утратившим силу.

 Глава

 муниципального образования С.А.Курочкин

Разослано: в дело, прокурору района

 **Приложение**

 **к постановлению главы**

**муниципального образования**

**Алексеевский сельсовет от №**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги по**

**рассмотрению обращений граждан в администрации**

**муниципального образования Алексеевский сельсовет**

**Асекеевского района Оренбургской области**

**1. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет Асекеевского района Оренбургской области (далее - Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации МО Алексеевский сельсовет с органами государственной власти Российской Федерации.
2. Исполнение муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан (далее - муниципальная услуга) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;

Уставом муниципального образования Алексеевский сельсовет;

1. Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. В администрации МО Алексеевский сельсовет обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.
3. Исполнение муниципальной услуги осуществляется администрацией муниципального образования Алексеевский сельсовет.
4. Организационно-методическое обеспечение исполнения муниципальной услуги в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет осуществляется специалистом .
5. Исполнение муниципальной услуги основывается на принципах гласности и открытости.

1.8. Информирование граждан об исполнении муниципальной услуги осуществляется в устной либо письменной форме.

1. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной услуги: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.
2. Для получения информации об исполнении муниципальной услуги граждане обращаются лично в администрацию МО Алексеевский сельсовет к главе администрации, либо к специалисту администрации сельсовета;

по телефону к специалисту администрации сельсовета;

 1.11письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в администрации МО Алексеевский сельсовет к специалисту администрации.

 1.12. Информация об исполнении муниципальной услуги представляется непосредственно специалистом по работе с обращениями граждан с использованием телефонной связи и информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы администрации МО Алексеевский сельсовет (приложение № 1), графиков личного приема граждан (приложения № 2), на информационных стендах в администрации сельсовета, в средствах массовой информации.

 1.13 На входе в администрацию МО Алексеевский сельсовет, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы специалиста по работе с обращениями граждан.

 1.14.Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, 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».

1.15 Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

1.16. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений. На информационных стендах размещаются образцы оформления и требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

 1.17. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

1.18. При информировании об исполнении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование администрации сельсовета, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2. Административные процедуры**

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

 2.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в администрацию сельсовета письменного обращения.

 2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

1. Обращения на имя главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, поступающие в администрацию по почте, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями в день поступления.
2. В администрации сельсовета корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформление и другое) сообщает о нем главе администрации сельсовета.
3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт **(приложения № 2, 3),** также составляется акт **(приложение №4)** на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).
4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».
5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в администрацию сельсовета.
6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет - обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

1. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.
2. Письменные обращения на имя главы, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.
3. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале в день поступления.
4. Результат административной процедуры - передача поступивших обращений специалисту по работе с обращениями.

**2.2. Регистрация обращений**

2.2.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с даты их поступления в журнале регистрации .

 В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

1. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.
2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в нижнем правом углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

 2.2.4 Учет обращений производится по фамилии заявителя.

1. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили ( коллектив МОУ СОШ № 9).

2.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

 2.2.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, в почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

1. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

2.2.10. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

 **2.3. Направление обращений на рассмотрение**

1. Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения .
2. Специалист по работе с обращениями, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложение главе сельсовета о представлении обращения на доклад главе администрации МО Алексеевский сельсовет для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава администрации сельсовета определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию сельсовета о результатах его рассмотрения.

2.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.
2. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведом­ления: в адрес депутата - за подписью главы администрации сельсовета и заявителю - за подписью специалиста по работе с обращениями граждан.
3. Уведомления авторам обращений в конвертах передаются для отправки в администрацию сельсовета.
4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его в администрацию муниципального образования Алексеевский сельсовет.
6. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в двухдневный срок возвращает его специалисту по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста по работе с обращениями.

2.3.10. В администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет непосредственные исполнители определяются главой муниципального образования Алексеевский сельсовет.

Поручение главы муниципального образования Алексеевский сельсовет должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) муниципального органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

 2.3.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1. Жалобы, адресованные главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются для разъяснений авторам.
2. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.
	1. **Рассмотрение обращений**
3. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.
4. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю .

2.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

2.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении

предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

1. Письма с просьбами о личном приеме главой рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой , а заявление оформляется «в дело» как исполненное.
2. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Регламентом.
3. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Регламентом.
4. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение №5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 10-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы.

2.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные передаются на хранение в архив специалистом по работе с обращениями граждан. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

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

2.4.11.Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

**2.5. Сроки рассмотрения обращений**

2.5.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения специалистом по работе с обращениями граждан

до даты направления ответа заявителю.

1. Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.
2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.
3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, другие органы местного самоуправления , давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за три дня до истечения срока исполнения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

1. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.
2. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.
3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист по работе с обращениями.

**2.6. Контроль за рассмотрением обращений**

2.6.1. 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.

2.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой по предложениям специалиста по работе с обращениями граждан.
2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, из администрации муниципального образования «Асекеевский район», как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан.

 2.6.5.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

1. Обращения, поступившие в администрацию из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, из администрации муниципального образования «Асекеевский район», депутатов берутся на особый контроль.

2.6.7.Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

2.6.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации, администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования передаются специалисту по работе с обращениями граждан с оригиналами обращений и приложениями к ним.

2.6.9. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. У специалиста по работе с обращениями хранятся их копии.

2.6.10.Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

1. Если в ответе, поступившем в администрацию указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на

 Направление обращений на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает, как правило, 30 дней.

**2.7. Ответы на обращения**

2.7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

1. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).
2. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

2.7.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой по предложениям специалиста по работе с обращениями.

1. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.
2. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

2.7.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

2.7.9. Ответы заявителям подписываются главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет.

2.7.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой.

2.7.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

1. Ответ на обращение, поступившее в администрацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
2. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

2.7.14*.* В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Кировского муниципального района, Администра­ции Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
2. Возможно оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.
3. Исполнители несут установленную законодательством ответствен­ность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

2.7.18. При согласии главы, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело» либо списываются в дело управляющим делами.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

2.7.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

**2.8. Хранение материалов рассмотрения письменных**

**обращений граждан**

 2.8.1. Обращения, по которым администрация муниципального образования Алексеевский сельсовет запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан.

1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» специалисту по работе с обращениями граждан.
2. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 2.1.5 Регламента.

1. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.
2. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.
	1. **Организация личного приема граждан**
3. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в администрацию муниципального образования Алексеевский сельсовет.
4. Ежедневный прием посетителей в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к главе ведет специалист по работе с обращениями граждан.
5. Организацию личного приема граждан в администрации осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

2.9.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от центра.

2.9.5. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

2.9.7. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение.

2.9.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

2.9.9.Специалист по работе с обращениями граждан производит запись на личный прием к главе по вопросам, входящим в компетенцию администрации. Каждый заявитель регистрируется в журнале личного приема.

 2.9.10.Личный прием граждан осуществляется главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет.

 График приема граждан утверждается главой и размещается в администрации.

 К личным приемам главы специалист по работе с обращениями готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах специалистов и непосредственно принимает участие в приемах.

2.9.11.По окончании приема глава доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

1. Глава принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

 2.9.14 Не подлежат записи на прием к главе муниципального образования граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

2.9.15.Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

**2.10. Ответственность должностных лиц при исполнении**

**муниципальной услуги**

2.10.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. 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.

2.10.2.Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

2.10.3.При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

 При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

 **2.11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения**

**обращений граждан**

 2.11.1.В администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место
2. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.
3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами администрации осуществляется главой.

 2.11.5Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.11.6.В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения; комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

**2.12. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений**

**граждан и решений, принятых по обращениям**

 2.12.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, в ходе исполнения муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

 2.12.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: специалистов администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет .

 Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной услуги.

2.12.3.Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной услуги, в судебном порядке.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**к административному регламенту**

Почтовый адрес, справочные телефоны,

 администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет

Асекеевского района Оренбургской области

Почтовый адрес: 461728 Оренбургская область Асекеевский район село Алексеевка улица Советская,92

Режим работы: понедельник-пятница с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Телефон/факс для приема заявлений граждан: 8(35351)26-6-36.

Справочный телефон специалиста: 8(35351)26-6-36.

Адрес электронной почты: -alekseevkasovet@mail.ru

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**к административному регламенту**

АКТ №

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « » 200 г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г в администрацию муниципального образования Алексеевский сельсовет поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

 **ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

**к административному регламенту**

АКТ №

о недостаче документов по описи корреспондента

в заказных письмах с уведомлением и в письмах

с объявленной ценностью

от « » 20 г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г в администрацию муниципального образования Алексеевский сельсовет поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

 **ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

**к административному регламенту**

АКТ №

о вложении оригиналов документов в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной

ценностью

от «\_\_»

 200 г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г в администрацию муниципального образования Алексеевский сельсовет поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

ПОДПИСИ: (подпись, дата) (подпись, дата) (подпись, дата)

Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**

**к Административному регламенту**

Главе муниципального образования Алексеевский сельсовет

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу

дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. ('дата, номер)
2. (дата, номер)
3- (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на л., в экз.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**

**к административному регламенту**

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Гражданин

Наличие обращения

Входеличного приема

Факсимильной связью

Почтой

Лично

Электронной почтой

Прием, обработка

Рассмотрение главой поселения ведущим личный прием

Регистрация

Разъяснение, устный ответ заявителю

Направление на рассмотрение

Рассмотрение

Гражданин

Подготовка и направление ответа

Списание в дело