

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КОЕЛГИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.04.2014 г. № 26

с. Коелга

Об утверждении Административного

Регламента исполнения муниципальной функции

«Рассмотрение обращений граждан

в администрации Коелгинского сельского

поселения»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Челябинской области от 27.08.2009 г. N 465-ЗО "О рассмотрении обращений граждан", Устава Коелгинского сельского поселения

 Администрация Коелгинского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Коелгинского сельского поселения» ([приложение 1](#sub_1000)).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обнародовать на информационных стендах.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания

4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Коелгинскогосельского поселения: В.А. Томм  |  |

Утвержден

[постановлением](#sub_0) Администрации

Коелгинского сельского поселения

от 23.04.2014 г. N 26

Административный регламент
рассмотрения обращений граждан в администрации Коелгинского сельского поселения

I. Общие положения

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Коелгинского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации Коелгинского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Коелгинского сельского поселения.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Коелгинского сельского поселения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

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

- Уставом Коелгинского сельского поселения.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Коелгинского сельского поселения.

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

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

5. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан представляется непосредственно в органах Администрации Коелгинского сельского поселения:

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

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

6. Сведения о местонахождении Администрации Коелгинского сельского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на Интернет-сайте Коелгинского сельского поселения.

7. Информация о местонахождении Приемной Администрации Коелгинского сельского поселения (далее - Приемная Администрации поселения), об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефоны, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

**-** наИнтернет-сайте Коелгинского сельского поселения.

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

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

9. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой Коелгинского сельского поселения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

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

11. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения осуществляется в соответствии с [пунктом 10](#sub_1014) настоящего Административного регламента.

Требования к письменному обращению граждан

12. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации поселения, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы Коелгинского сельского поселения или 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 копиях).

13. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Администрации поселения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (место жительства), контактный телефон, электронный адрес.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Приемной Администрации поселения

14. Прием граждан в Администрации поселения ведет Глава Коелгинского сельского поселения.

15. График приема граждан утверждается Главой Коелгинского сельского поселения.

16. Прием граждан проводится по предварительной записи специалистом по работе с обращениями граждан. Запись на прием осуществляется ежедневно (с 8.00 до 16.00).

17. Личный прием граждан руководителями производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

18. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, либо документ, подтверждающий полномочия на представление интересов другого лица.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

19. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению 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».

20. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста, и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции.

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

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

22. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

23. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

24. Обращение не рассматривается по существу, если:

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

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

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

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

25. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

27. Уполномоченное лицо Администрации поселения, работающее с обращениями, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, персональная ответственность закрепляется в их должностных инструкциях.

28. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

29. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, результаты которого докладываются Главе Коелгинского сельского поселения.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- 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 функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

31. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Коелгинского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

32. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, каналам факсимильной связи, электронной почты.

33. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте; обращение, непосредственно доставленное гражданином; обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, электронной почты; обращения, поступают в приемную Главы Администрации Коелгинского сельского поселения.

34. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- прикладывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес Администрации Коелгинского сельского поселения нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

35. Работники, ответственные за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом Главе Коелгинского сельского поселения.

36. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по работе с обращениями граждан.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

37. Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, по официальному адресу электронной почты принимаются работниками администрации и передаются на регистрацию специалисту по работе с обращениями граждан.

37. Обращения с пометкой "лично", передаются Главе Коелгинского сельского поселения невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации специалисту по работе с обращениями граждан Администрации района.

38. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, депутатов Совета депутатов Коелгинского сельского поселения адресованные Главе Коелгинского сельского поселения содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются и в тот же день передаются им на рассмотрение.

Регистрация поступивших обращений

39. Обращения, поступившие в администрацию Коелгинского сельского поселения регистрируются в течение одного дня с момента поступления, обращения, поступившие из государственных органов, регистрируются в день поступления.

40. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом верхнем углу первой страницы письма проставляет присвоенный письму регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

41. Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющие регистрацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его характер, уясняют поставленные заявителем вопросы;

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

Направление обращения на рассмотрение

42. Специалист по работе с обращениями граждан после регистрации передает все обращения Главе Коелгинского сельского поселения.

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

43. На рассмотрение Главы Коелгинского сельского поселения направляются обращения граждан:

- затрагивающие вопросы реализации их конституционных прав, свобод, законных интересов, нарушений нормативных правовых актов, о недостатках в работе органов местного самоуправления;

- имеющие особую значимость для жизнедеятельности Коелгинского сельского поселения;

- содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации поселения, руководителей муниципальных учреждений, где учредителем является Администрация поселения;

- поступившие из государственных организаций с контрольными сроками исполнения;

- Почетных граждан муниципального района;

- с приема граждан Главы Коелгинского сельского поселения;

- со встреч Главы Коелгинского сельского поселения с населением;

- с просьбой о личном приеме;

- по вопросам землепользования.

44. 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.

45. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Администрации Коелгинского сельского поселения, а заявления оформляются как исполненные.

46. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Администрации Коелгинского сельского поселения, то обращение пересылается по принадлежности в орган, полномочный 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 полномочиям нескольких органов или должностных лиц местного самоуправления, копии обращений со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

47. К обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов, Сопроводительные письма оформляются на бланках Администрации района.

48. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в Администрации сельского поселения подписываются Главой Коелгинского сельского поселения

49. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях.

Личный прием граждан

50. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность, либо документа, подтверждающего полномочия на представление интересов другого лица.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

51. Работник Приемной Администрации поселения приглашает прибывшего гражданина на беседу, регистрирует заявителя, вносит в журнал учета приема граждан сведения о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения работник Приемной осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются ведущему личный прием.

52. Работник Приемной информирует заявителя о порядке разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения. На граждан, записанных на прием к Главе поселения, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, составляется краткая аннотация обращения.

53. Во время беседы работник Приемной вправе направить заявителя к соответствующему инспектору Администрации Коелгинского сельского поселения.

54. По просьбе заявителя он может быть записан к Главе Коелгинского сельского поселения в дни, установленные графиком приема граждан.

С графиком приема граждане могут ознакомиться на официальном сайте Администрации или по телефону Приемной Администрации поселения.

55. Необходимость в записи на повторный прием к Главе Коелгинского сельского поселения определяется специалистом Приемной Администрации исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по указанному вопросу.

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

Прием Главы Коелгинского сельского поселения

57. Запись на прием осуществляется в Приемной Администрации поселения.

58. Запись на прием к Главе Коелгинского сельского поселения льготной категории граждан (Герои России, Герои Советского Союза, Почетные Граждане Коелгинского сельского поселения, участники ВОВ, инвалиды 1 и 2 групп) может производиться по телефону Приемной Администрации поселения.

59. По окончании приема Глава 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.

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

60.Глава, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

61. После завершения личного приема Главой и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, сотрудник отдела по работе с обращениями граждан осуществляют рассылку документов для исполнения.

62. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел, а затем уничтожаются в установленном порядке.

63. 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 обращения гражданина в орган Администрации района или другой уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

64. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль специалистом по работе с обращениями граждан Администрации поселения.

65. На контроль ставятся поручения на обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Губернатора и Правительства Челябинской области. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается 15 дней.

66. Решение о постановке обращения граждан на контроль вправе принять Глава Коелгинского сельского поселения.

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

68. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан Администрации поселения.

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

Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

71. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку Главе Коелгинского сельского поселения с обоснованием необходимости продления срока.

72. Глава Коелгинского сельского поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

73. Ответы в федеральные органы и органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, ответы на обращения граждан подписывает Глава Коелгинского сельского поселения

74. 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 к виновным должностным лицам.

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

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

77. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Коелгинского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

78. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

79. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения письменного обращения.

80. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за регистрацию обращений граждан

81. После регистрации ответа специалист по работе с обращениями граждан производит отправку корреспонденции.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

Ответ на письменное обращение регистрируется номером исходящего письма.

82. 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.

83. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Коелгинского сельского поселения.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

84. 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.

85. Справочную работу исполнения функции по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по работе с обращениями граждан Администрации района.

86. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом по работе с обращениями граждан Администрации поселения. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

87. 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.

88. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются: в понедельник с 8-00ч. до 17-00 ч., вторник-пятница с 8-00 ч. до 16-00 ч., кроме выходных и праздничных дней.

89. При получении запроса по телефону специалист по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник отдела подготавливает ответ.

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

91. Специалист по работе с обращениями граждан Администрации поселения регулярно готовит статистические данные об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе Коелгинского сельского поселения и в администрацию Еткульского муниципального района.

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

92. 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.

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

IV. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица (муниципального служащего)

94. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ в предоставлении муниципальной услуги, должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

95. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Коелгинского сельского поселения, орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

96. По результатам рассмотрения жалобы, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.