**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ПОКРОВСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ДРОСКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| от 29 апреля 2011 года | № 30 |

|  |
| --- |
| **Об утверждении административного регламента**  **по предоставлению муниципальной услуги**  **«Организация работы с обращениями граждан»** |

В соответствии с Федеральными Законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом сельского поселения, администрация Дросковского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент администрации Дросковского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Организация работы с обращениями граждан» (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Дросковского сельского поселения Г. Д. Внуков

Утвержден

постановлением администрации

Дросковского сельского поселения

от 29 апреля 2011 года № 30

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИЮ ДРОСКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОКРОВСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент исполнения функции администрации Дросковского сельского поселения по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан» разработан в целях повыше­ния качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан к главе поселения, специалистам администрации Дросковского сель­ского поселения и определяет сроки и последовательность действий при ор­ганизации работы с обращениями граждан в администрацию Дросковского сельского поселения. Исполнение муниципальной функции «Организация работы с обраще­ниями граждан» осуществляется в соответствии с:

[Конституцией Российской Федерации](/content/act/15d4560c-d530-4955-bf7e-f734337ae80b.html);

[Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмот­рения обращений граждан Российской Федерации](/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html)»;

[Законом Орловской области от 20 апреля 1995 г. № 1-03 «Об обраще­ниях граждан»](/content/act/a2fdac49-3271-4508-954f-8e33dc3fe67f.html" \t "Logical)

Регламентом администрации Покровского района Орловской области, утвержденным постановлением администрации Покровского района от 27.05.2009 года № 220 Организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан и их централизованного учета осуществляются отделом по организационно-правовой работе и делопроизводству администрации Дросковского сельского поселения.

Организация работы с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес главы Дросковского сельского поселения, специалистов адми­нистрации поселения, осуществляется ведущим специалистом администра­ции поселения.

Устные обращения граждан в адрес главы поселения, специалистов ад­министрации поселения рассматриваются во время личных приемов граждан, организацию которых осуществляет ведущий специалист администрации по­селения. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Дросковского сельского поселения Покровского района Орловской области: 303180, Орловская область, Покровский район, с. Дросково

Информация об исполняемой администрацией Дросковского сельского поселения функции предоставляется по телефону-факсу: 8 (48664) 2-62-71.

Телефон ведущего специалиста администрации Дросковского сельского поселения, осуществляющего контроль за работой с обращениями граждан: 8(48664)2-62-71. Телефон приемной главы Дросковского сельского поселения: 8 (48664)2-62-71. Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 9:00 часов до 12:00 часов (кроме выходных и праздничных дней) по адресу: с. Дросково, ул. Советская, д. 66

**II. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

1. Описание последовательности административных действий при осуществлении функции. Исполнение муниципальной функции «Организация работы с обраще­ниями граждан» включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

регистрация, аннотирование поступивших письменных обращений и подготовка к ним резолюций;

направление письменных обращений на рассмотрение;

организация личного приема граждан;

контроль исполнения обращений граждан;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обраще­ния.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан Основанием для начала исполнения муниципальной функции «Органи­зация работы с обращениями граждан» является письменное или устное об­ращение гражданина к главе сельского поселения, в администрацию поселения или по­ступление обращения гражданина с сопроводительным документом из дру­гих органов для рассмотрения по поручению.

Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

через почтовое отделение;

с использованием факсимильной связи;

с использованием Интернета;

доставлено непосредственно гражданином;

с использованием телеграфной связи. Обращения поступают к ведущему специалисту администрации Дросковского сельского поселения. Ведущий специалист администрации Дросковского сельского поселения:

проверяет правильность адресования и целостность упаковки коррес­понденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

отделяет от письма поступившие подлинные документы (при необхо­димости с них снимаются копии). Документы прилагаются к обращению, об этом делается отметка в учетной карточке обращения.

Ведущий специалист администрации Дросковского сельского поселения, 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, сообщает об этом своему руководителю. Ведущий специалист администрации Дросковского сельского поселения при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

3. Регистрация, аннотирование поступивших письменных обращений и подготовка к ним резолюций.

Поступившие в администрацию поселения письменные обращения реги­стрируются в течение трех дней с момента поступления посредством единой системы электронного документооборота и делопроизводства (далее - ЕСЭДД). При регистрации заполняется учетная карточка, в которой: - обращению присваивается регистрационный номер; - указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистриру­ется первый заявитель или заявитель, 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; - отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (от Губернатора Правительства Орловской области, Законодательного Собрания Орловской области и т.д.), указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Если в резолюции руководителя содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль»; - обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются по­ста - отмечаются социальная группа и льготная категория авторов обраще­ний;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется 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; - составляется и вводится в учетную карточку аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопро­сов, поставленных в обращении;

- резолюцию на обращении ставит глава администрации района или ли­цо, исполняющее его обязанности. Резолюция может содержать фамилию, инициалы лица, которому дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись главы поселения и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4. Направление обращений на рассмотрение.

Ведущий специалист администрации Дросковского сельского поселения после регистрации и аннотации передает обращение на рассмотрение лицам, указанным в резолюции.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не вхо­дит в компетенцию администрации поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обраще­ние, о переадресации обращения. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких орга­нов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в те­чение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рас­смотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение по­ставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъ­яснением его права обжаловать соответствующие решения или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

Организацию работы по обобщению информации о рассмотрении обра­щений граждан, а также архивное хранение служебных документов по пись­менным обращениям граждан осуществляет ведущий специалист админист­рации Дросковского сельского поселения.

5. Организация личного приема граждан. Прием граждан осуществляется главой поселения согласно графику, утвержденному распоряжением администрации поселения. Организацию выездных личных приемов граждан с привлечением со­трудников администрации поселения осуществляет ведущий специалист ад­министрации Дросковского сельского поселения. Каждое обращение гражданина о приеме регистрируется в журнале приема граждан ведущим специалистом администрации Дросковского сель­ского поселения. Предварительная беседа с гражданами и запись на прием проводятся ве­дущим специалистом администрации Дросковского сельского поселения. Помимо организации приема граждан ведущий специалист администрации Дросковского сельского поселения оказывает гражданам консультативную помощь. При наличии у заявителя документов относительно решаемого во­проса они предъявляются специалисту приемной.

При записи на прием гражданин предъявляет документ, удостоверяю­щий его личность. В ходе записи на прием ведущий специалист администрации Дросков­ского сельского поселения регистрирует заявителя в книге приема граждан. В случае повторного обращения ведущий специалист администрации осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Все материалы по рассматриваемому вопросу представляются должно­стному лицу, ведущему личный прием. В ходе подготовки личного приема содержание устного обращения гра­жданина ведущий специалист администрации вносится в журнал приема гражданина. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беремен­ные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изло­жить свое обращение устно либо в письменной форме. 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 журнале регистрации приема граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит ре­гистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение на лич­ном приеме, лицо, принявшее такое обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фами­лии и инициалов лица, принявшего обращение. Сообщается телефон для справок. Ответ заявителю оформляется на бланке администрации и подписывается должностным лицом, ведущим прием, а после регистрации направляется адресату. Каждое поручение должностного лица, проводившего прием, ставится на контроль. По окончании приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поруче­но рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

В случае если поступившая от исполнителя информация не отвечает предъявляемым требованиям, ведущий специалист администрации вправе возвратить документы с поручением для повторного рассмотрения по суще­ству и подготовки ответа автору обращения. Ведущий специалист администрации сельского поселения осуществляют сдачу в архив дел с документами по рассмотрению обращений граждан и осуществляют справочную работу с данными документами.

6. Контроль исполнения обращений граждан.

Исполнение резолюций главы поселения по исполнению обращений граждан подлежит контролю ведущим специалистом администрации.

Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнение поручений главы поселения осуществляется ведущим специалистом администрации.

Контроль исполнения резолюций главы поселения, данных по результа­там личного приема граждан, а также контроль за прохождением обращений граждан осуществляет ведущий специалист администрации.

Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов. Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы. Данные о снятии с контроля поручений по обращениям граждан или до­кумента в целом ведущий специалист администрации вносит в ЕСЭДД.

Поручение с личного приема граждан снимается с контроля, если вопрос решен положительно или дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина.

7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обра­щения.

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.

Справочную работу по исполнению функции по работе с обращениями граждан ведет ведущий специалист администрации сельского поселения. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или посредством справочного телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам: - о получении письменного обращения и направлении его на рассмотре­ние в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении письменного обращения; - о продлении срока рассмотрения письменного обращения;

- о результатах рассмотрения обращения. При получении запроса по телефону ведущий специалист администрации

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин; - представляется, назвав свои 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 ведущий специалист администрации, подготав­ливает ответ.

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

8. Порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе исполнения муниципальной функции.

Гражданин вправе обжаловать действия по исполнению муниципальной функции решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренным законодательством Российской Федерации.