**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЧАПАЕВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**ТЮЛЬГАНСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**24.08.2023 № 37-п**

**с.Владимировка**

О внесении изменений в постановление от 12.09.2013 № 87-п «Об утверждении административного регламента

рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании Чапаевский сельсовет»

В соответствии с Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация муниципального образования Чапаевский сельсовет Тюльганского района, **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление главы администрации МО Чапаевский сельсовет

от 12.09.2013 № 37-п «Об утверждении административного регламента

рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании Чапаевский сельсовет» следующие дополнения:

Раздел 1. «**Общие положения** » дополнить п. 6 в редакции:

- « обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления»;

2. Постановление вступает в силу после его официального обнародования (опубликования).

Глава муниципального образования

Чапаевский сельсовет А.И.Бикинеев

Разослано: райадминистрации, райпрокурору, в дело.

**Приложение**

к постановлению главы

Чапаевского сельсовета

24.08.2023 г. № 37 -п

# Административный регламент рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании Чапаевский сельсовет

# 

# I. Общие положения.

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании Чапаевский сельсовет (далее административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее муниципальная функция) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в муниципальном образовании Чапаевский сельсовет (далее администрация сельсовета).

2. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Законами Оренбургской области;

- Уставом Чапаевского сельсовета.

3. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой и заместителем главы Чапаевского сельсовета (далее главой и зам. главы сельсовета) и распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением главой и зам. главы сельсовета обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями (далее обращение граждан),иными организациями и их должностными лицами.

4. В администрации сельсовета рассматриваются обращения граждан (далее обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации сельсовета в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Оренбургской области и Уставом Чапаевского сельсовета.

5. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц и личный прием граждан ([приложение N 1](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_100#sub_100)).

6. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления

# 

# II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции.

Порядок информирования об исполнении муниципальной функции**:**

1. Информация о порядке исполнения муниципальной функции предоставляется:

- непосредственно в администрации сельсовета;

-посредством размещения на официальном сайте сети Internet [www.tulgan.oren.ru](http://www.tulgan.oren.ru) .

2. Сведения о местонахождении администрации сельсовета, полный почтовый адрес администрации сельсовета, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на информационных стендах администрации сельсовета;

- на официальном сайте сети Internet [www.tulgan.oren.ru](http://www.tulgan.oren.ru) .

3. Информация, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок ([приложение N 2](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_200#sub_200)) сообщается по телефонам и размещается:

- на информационных стендах администрации сельсовета;

4. При информировании о порядке осуществления муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты 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 специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**Срок исполнения муниципальной функции:**

1. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения, установленный действующим законодательством.

Если глава или заместитель главы сельсовета запросил в том числе в электронной форме органы местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в этом случае срок исполнения муниципальной функции может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

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

**Требования к письменному обращению граждан:**

1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование муниципального органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 и материалы либо их копии.

**Условия и сроки личного приема граждан:**

1. Прием граждан в администрации сельсовета ведёт глава и заместитель главы сельсовета.

2. Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации сельсовета осуществляет зам. главы сельсовета.

3. Глава и зам. главы сельсовета ведут прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой сельсовета.

4. График приема граждан главой сельсовета составляется зам. главой сельсовета и утверждается главой сельсовета.

5. Запись приёма ведёт глава сельсовета.

6. Зам. главы сельсовета оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

**Результат исполнения муниципальной функции:**

1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции является направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения заявителем:

- письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения;

- сообщения об отказе в рассмотрении заявления.

2. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

**Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции:**

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

2. 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. 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 правоохранительные органы. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Анонимное».

3. Обращение, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

4. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельсовета вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопрос при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

8. Глава и заместитель главы сельсовета несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность закрепляется в их должностных инструкциях.

9. 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.

10. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельсовета.

11. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации сельсовета исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство в администрации сельсовета.

# III. Административные процедуры

**Последовательность административных действий (процедур):**

1. Исполнение муниципальной функции 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 муниципальной функции.

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан:**

1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является письменное обращение гражданина в администрацию сельсовета или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

2. Обращение может поступить по почте, доставлено непосредственно гражданином, передаваться по факсу, по электронной почте.

3. Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), по факсу, по электронной почте и непосредственно доставленные гражданами, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают заместителю главы администрации сельсовета

4. Заместитель главы сельсовета:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

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

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

- в случае отсутствия самого текста письма составляют справку с текстом: "Письма в адрес администрации сельсовета 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 по форме, 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. приобщается к поступившему обращению ([приложение N 3](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_300#sub_300)).

5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы сельсовета. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

6. Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя главы сельсовета передаются адресату невскрытыми.

7. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Оренбургской области и депутатов Совета депутатов района, адресованные главе сельсовета содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются и в тот же день передаются на рассмотрение адресату.

**Регистрация поступивших обращений:**

1. Поступившая корреспонденция в администрацию сельсовета регистрируется в течение трёх дней с момента поступления.

2. В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп "Администрация Чапаевского сельсовета Тюльганского района Оренбургской области" с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В регистрационной карточке указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

Отмечается тип доставки и вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, правительства Оренбургской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Проверяется обращение на повторность, при необходимости поднимаются из архива предыдущая переписка. 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.

Проставляется индекс темы согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то индекс присваивается каждому из них.

Осуществляется ввод необходимых примечаний, определяются и вводятся исполнители рассмотрения обращения.

3. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в информационной системе и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

**Направление обращения на рассмотрение:**

1. После регистрации корреспонденция направляется по назначению:

- корреспонденция в адрес главы сельсовета передается ему для рассмотрения. После рассмотрения главой сельсовета корреспонденция возвращается к заместителю главы сельсовета для дальнейшей работы с обращением граждан в соответствии с визой главы;

- письма с просьбами о личном приеме должностного лица рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам писем заместителем главы направляются сообщения о графике приема главой сельсовета, а заявления оформляются "В дело" как исполненные;

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

2. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются главой сельсовета.

3. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.

**Личный прием граждан:**

1. Организацию личного приема граждан в администрации сельсовета осуществляет заместитель главы сельсовета.

2. Прием граждан ведёт глава и заместитель главы сельсовета . Глава и заместитель главы сельсовета ведут прием в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой сельсовета.

3. График приема граждан главой сельсовета (далее график) составляется заместителем главы сельсовета , подписывается и утверждается главой сельсовета. .

График вывешивается на информационных стендах сельсовета.

4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

5. Прибывших на беседу в приемную главы сельсовета, заместитель главы консультирует, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

6. Предварительная запись на личный прием к главе сельсовета осуществляется заместителем главы сельсовета.

9. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в администрации сельсовета материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются главе сельсовета ведущему личный прием.

10. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое 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 ([приложение N 4](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_400#sub_400)).

11. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, 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.

12. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

-в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

-в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава или заместитель главы сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

13. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава сельсовета, ведущий прием.

14. После завершения личного приема главы сельсовета заместитель главы оформляет рассылку документов.

15. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителем во время личного приема, направляется заместителем главы сельсовета.

Руководитель на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

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

17. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

**Постановка обращений граждан на контроль:**

1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области, Губернатора Оренбургской области, Председателя Правительства Оренбургской области и его заместителей о рассмотрении обращений граждан.

3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерация о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой сельсовета.

4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава сельсовета. На обращениях, взятых на контроль, проставляется штамп "Контроль".

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

6. Обращение может быть возвращено в организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель главы сельсовета.

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

**Продление срока рассмотрения обращений граждан:**

1. В случаях, если глава или заместитель главы сельсовета направил запрос в том числе в электронной форме в органы местного самоуправления и должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, для предоставления необходимые документы и материалы, требующие для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продления срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен областным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

**Оформление ответа на обращение граждан:**

1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации сельсовета или на имя главы сельсовета подписываются главой сельсовета. Ответы на поручения Губернатора Оренбургской области, заместителей Председателя Правительства Оренбургской области, Уполномоченного по правам человека в Оренбургской области подписывает глава сельсовета. В случае, если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации сельсовета, ответ подписывается этим должностным лицом.

2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3. В ответе в областные органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

4. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание при главе сельсовета.

6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с правилами оформления документов в администрации сельсовета. В левом нижнем углу ответа, как правило, указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются у специалиста сельсовета, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка "В Дело". Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

11. После регистрации ответ отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Правил оформления документов в администрации сельсовета.

**Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:**

1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2. Справочную работу по исполнению муниципальной функции ведёт заместитель главы сельсовета.

3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения ;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

4. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении муниципальной функции принимаются ежедневно с 9.00 час. до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней.

5. При получении запроса по телефону заместитель главы сельсовета:

- 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 дают 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 подготавливает запрашиваемую информацию.

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

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

**Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции:**

1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции 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.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции, и принятием решений главой сельсовета осуществляется заместителем главы сельсовета.

3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной функции, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Оренбургской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заместителем главы сельсовета.

**Порядок обжалования действий по исполнению муниципальной функции и** **решения, принятого по обращению:**

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

**Приложение № 1**

к [административному регламенту](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_1000#sub_1000)

рассмотрения обращений граждан

в администрации Чапаевского сельсовета

**Блок-схема**

**рассмотрения письменных и устных обращений гражданина**

|  |
| --- |
| Гражданин |

|  |
| --- |
| Направление заявления |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| почтой |  | лично |  | факсом |  | в ходе личного приема |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Прием и регистрация |  | Рассмотрение руководителем |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Направление на рассмотрение |  | Рассмотрение по поручению |  | Разъяснение, устный ответ заявителю |

|  |
| --- |
| Подготовка ответа заявителю |

|  |
| --- |
| Направление ответа  заявителю |

|  |  |
| --- | --- |
| Списание в дело |  |

|  |
| --- |
| Гражданин |

**Приложение № 2**

к [административному регламенту](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_1000#sub_1000)

рассмотрения обращений граждан

в администрации Чапаевского сельсовета

# СВЕДЕНИЯ

# о местонахождении, почтовом адресе администрации Чапаевского сельсовета Тюльганского района Оренбургской области, местонахождении приемной обращений граждан администрации сельсовета, времени приема граждан и справочных телефонах

Администрация Чапаевского сельсовета, Тюльганского района, Оренбургской области располагается по адресу: 462000 Оренбургская область, Тюльганский район, село Владимировка, улица Торговая, 1 .

Прием граждан главой Чапаевского сельсовета проводится по понедельникам и средам с 10.00 часов до 13-00 часов.

Телефон главы сельсовета: 2-75-43

Прием граждан заместителем главы Чапаевского сельсовета проводится по понедельникам и пятницам с 10.00 часов до 13-00 часов.

Телефон заместителя главы сельсовета: 2-75-43

Телефон для справок: 2-75-43

**Приложение № 3**

к [административному регламенту](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_1000#sub_1000)

рассмотрения обращений граждан

в администрации Чапаевского сельсовета

**А К Т №\_\_\_\_\_**

**о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах**

**с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью**

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

(Ф.И.О., должность)

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

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

составила настоящий акт в том, что в администрацию Чапаевского сельсовета поступила корреспонденция, где обнаружена недостача документов, перечисленная автором письма в описи на ценные письма.

Акт составлен в 2-х экземплярах.

Члены комиссии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(подписи лиц, составляющих акт)

**Приложение № 4**

к [административному регламенту](file:///C:\Мои%20документы\Административный%20регламент%20по%20обращеним%20граждан%20администрации.doc#sub_1000#sub_1000)

рассмотрения обращений граждан

в администрации Чапаевского сельсовета

# Расписка

о приёме заявления от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приёма \_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г.. Количество листов \_\_\_\_\_.

Заместитель главы Чапаевского сельсовета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

Тел. 2-75-43