# **АДМИНИСТРАЦИЯ ПОБЕДИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ШЕГАРСКОГО РАЙОНА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28 июня 2012г. № 83

Об утверждении административного

регламента по исполнению муниципальной

функции «Рассмотрение обращений граждан

в администрации Побединского сельского поселения»

(в редакции Постановления Администрации Побединского

 сельского поселения [от 19.12.2023 №](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=8E7CF34D-5A61-4385-8F51-6FF8A103E193) 212)

В соответствии с пунктом 15 статьи 13 Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение распоряжения Администрации Шегарского района от 01.09.2010 № 1037а «О плане перехода на предоставление муниципальных услуг (функций) в электронном виде в Шегарском районе»

ПОСТАНОВЛЯЮ

1.Утвердить Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Побединского сельского поселения» согласно приложению.

2.Распоряжение Главы Побединского сельского поселения от 18.05.2011 № 32 «Об утверждении Регламентов услуг, оказываемых населению Администрацией Побединского сельского поселения, подлежащих первоочередной регламентации» признать утратившим силу.

3.Настоящее постановление обнародовать в установленном порядке.

4.Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального обнародования.

5.Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения А.Е.Ермолаев

Приложение

К постановлению Главы администрации

Побединского сельского поселения

От 28.06.2012 № 83

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Администрации Побединского сельского поселения по исполнению**

**муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан**

**в администрации Побединского сельского поселения»**

**I.Общие положения**

1. Административный регламент администрации Побединского сельского поселения по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Побединского сельского поселения (далее –Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Побединского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Побединского сельского поселения.
2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Побединского сельского поселения (далее- Администрация) осуществляется в соответствии с : Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Муниципального образования «Побединское сельское поселение», настоящим административным регламентом.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации, управляющим делами администрации, иными уполномоченными должностными лицами администрации. В исполнении муниципальной функции могут участвовать муниципальные учреждения в части рассмотрения обращения гражданина по существу.
4. Учет обращений граждан и справочную работу по обращению граждан ведет управляющий делами администрации.
5. Управляющий делами работающий с обращениями граждан, несёт ответственность за сохранение находящихся у него на рассмотрении обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.
6. В администрации рассматриваются обращения граждан ( далее-обращения) по вопросам, относящимся к полномочиям органов местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Томской области.
7. Муниципальная функции исполняется в отношении:

- граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

 - граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

 -лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями а порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления

 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений граждан в письменной форме и устные обращения граждан, поступивших в ходе личного приёма. Последовательность действий по исполнению муниципальной функции отражена в блок-схеме (приложение № 1 к Административному регламенту).

(п.8 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

1. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращения гражданина в письменной форме является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа. (п.9 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)
2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

**II.Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:
	1. .Место нахождения администрации: 636143, Томская область, Шегарский район, п.Победа, ул.Ленина, 68.

Адрес электронной почты:pobeda@tomsk.gov.ru

Часы работы администрации: понедельник – четверг с 8.00 до 17.00,

Перерыв с 13.00 до 14.00;

Суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефоны для справок:

Глава поселения – глава администрации – 8(38247) 42264;

Управляющий делами администрации -8(38247( 42151.

Часы приема граждан управделами:

Понедельник-четверг с 10-00 до 13-00,

Пятница- не приемный день.

* 1. .Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции

 включает в себя размещение данного административного регламента на Интернет-

 сайте Администрации Побединского сельского поселения (адрес сайта: <http://pobeda.tomskinvest.ru>).

* 1. .Исполнение данной муниципальной функции осуществляется на безвозмездной основе (бесплатно).
	2. .Граждане при обращении могут получить консультацию по телефону - 8(38247( 42151. При ответах на телефонные звонки управляющий делами подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должность работника, принявшего телефонный звонок.

**Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

1. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
2. 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.

1. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней. В предпраздничный день с 8.00 до 16.00.
2. При получении запроса по телефону управляющий делами:

- 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 управляющий делами подготавливает ответ.

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

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

 При невозможности управляющего делами, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должно быть предложено обратиться к главе администрации Побединского сельского поселения письменно.

 Ответы на обращения в письменной форме направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главой администрации Побединского сельского поселения. Ответ на письменный запрос дается в месячный срок. (п.17 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

**Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан**

 18. Обращения граждан в письменной форме подлежать обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Обращение в письменной форме, поступившие в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. (п.18 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

 19. Глава Администрации при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

 20. Обращения граждан, направленные вышестоящими организациями в Администрацию с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные Главой Администрации. Если контролирующим органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в контролирующем органе.

**Продление срока рассмотрения обращений граждан**

 21. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

 22.Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения, готовит служебную записку с обоснование необходимости продления срока и представляет её

23.Глава Администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения.

**Требование к письменному обращению граждан**

 24. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличности), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

 Если обращение направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные хотя бы одного из этих лиц.

 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии. (п.24 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

 25. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии) и почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

**Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления**

**функции по рассмотрению обращений граждан**

 26. Местом исполнения данной функции является здание администрации Побединского сельского поселения (п.Победа, ул.Ленина, 68).

 Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

 - комфортное расположение гражданина и должностного лица;

 - телефонную связь;

 - возможность копирования документов;

 - наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

 Прием граждан может проводится в кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

27. Места ожидания личного приема должны быть комфортными для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме. (п.27 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

27.1. Обращение, поступившее в Администрацию Побединского сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п.27.1. в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения [от 19.12.2023 №](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/showDocument.html?id=8E7CF34D-5A61-4385-8F51-6FF8A103E193) 212)

**III. Административные процедуры**

Последовательность административных действий (процедур)

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

- прием и первичная обработка обращений в письменной форме;

- регистрация и аннотирование поступающих обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- порядок рассмотрения отдельных обращений;

- личный прием граждан;

-оформление ответа на обращение граждан.

(п.28 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

 29. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

 30. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по электронной почте, по факсу.

 31. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают управляющему делами.

 Управляющий делами:

 - проверяет правильность адреса и целостность упаковки;

 - возвращает в отделение связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

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

 - прикладывает к обращению поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

 -составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценные бумаги (облигациями, акциями и т.д.), подарки, 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. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами администрации. Один акт посылается отправителю, второй приобщается к поступившим документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

33. Обращения, поступившие по факсу и Интернету, принимаются и учитываются как обращения в письменной форме. (п.33 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

34.Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, передаются невскрытыми.

35.Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является их регистрация и аннотирование.

**Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

36. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале (приложение № 2 к Административному регламенту).

 37.Управляющий делами:

 - в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму порядкового номера регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение;

 - аннотацию осуществляет глава администрации.

 38. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

**Направление обращения на рассмотрение**

 39. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения с учетом следующих особенностей:

 - в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения поселения.

При направлении обращений, взятых на контроль Администрацией Шегарского района, Уполномоченным по правам человека, депутатами Законодательного Собрания Томской области дается поручение дать ответ заявителю и проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий орган;

 - 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;

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

 - в случае если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. (п.18 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

40. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае заявителю направляется разъяснение, о его праве обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

41. К обращениям, направленным на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом – управляющим делами администрации, оформляются сопроводительные письма (приложение № 3 к Административному регламенту).

42.Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляются обращения, кратко сформулированный текст, определяющий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Сопроводительное письмо оформляется на бланке письма Администрации.

43.Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке (приложение № 4 к Административному регламенту).

44. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителям, направление обращений для рассмотрения в государственные органы местного самоуправления.

**Рассмотрение обращений**

45. Поступившие исполнителям обращения в письменной форме и устные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. (п. 45 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

46. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

47.Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если руководителем дано поручение рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

 Ответственность за своевременное, всестороннее рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

 48.Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, в том числе может направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснование жалобы;

- принимать законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивает своевременное и качественное их исполнение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

49. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

50. В случае, если в обращении в письменной форме 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 деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившимся, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. (п.50 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

51. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (для последующего хранения в деле снимается копия обращения).

52. Обращение, в котором содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

53. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращений, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (п.53 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

54.В случае, если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. (п.54 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

55.В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, или иную 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.

56. Обращение не рассматривается, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

57. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

**Личный прием граждан**

58. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды, граждане пожилого возраста, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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

60. В случае, если в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

61. По окончании приема глава администрации 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.

62.По результатам рассмотрения обращений граждан, глава администрации принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

63. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**Оформление ответа на обращение граждан**

64. Ответы, на обращения граждан, а также в вышестоящие органы

(Администрацию Томской области, Уполномоченному по правам человека и т.д.) об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются главой администрации.

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

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

 67.Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках писем установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер служебного телефона.

68. подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату», специальной отметки в сопроводительном письме.

69. Если на обращение делается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

70.Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

71. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением функции**

72. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественно поручения 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.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля;

- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность проверки ходя исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

73. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать главе администрации о ходе исполнения поручения;

- отражать в журнале обращений ход исполнения поручения и результат рассмотрения обращения.

74.Если обращение снимается с контроля на копии ответа (на информации) лицом, дававшим поручение, делается надпись « в Дело» и ставится дата и подпись.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

75.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 обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

76.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется управляющим делами администрации.

**Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

77. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставления недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

78.Сведения, содержащиеся в обращения, 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 обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых решение поставленных вопросов. (п.78 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

79. При утрате исполнением обращений в письменной форме назначается служебное расследование. (п.79 в редакции Постановления Администрации Побединского сельского поселения от 19.12.2023 № 212)

80. При уходе в отпуск исполнитель обязан все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению главы администрации.

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

81. Авторы обращений имеют право на внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами администрации в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной функции, направив жалобу главе администрации.

82.По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, глава администрации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней.

По результатам направляется письменный ответ заявителю.

83. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

84. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, в Шегарском районном суде в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1К административному регламенту администрацииПобединского сельского поселения по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Побединского сельского поселения» |

**БЛОК-СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Побединского сельского поселения»

Уведомлении о направлении для рассмотрения

Направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган

 Нет

Да

Устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, если не требуется дополнительной проверки

Оформление ответа

Направление обращения на рассмотрение

Регистрация обращения в течение 3-х дней

 Нет

Администрация Побединского сельского поселения Шегарского района Начало исполнения муниципальной функции

 Обращение граждан

 Почта

 Факс

Письменный запрос

Личное обращение

Да

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Регистрация ответа гражданину, снятие с рассмотрения

По окончании личного приема доводится до сведения гражданина информация о том, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Рассмотрение обращения в течении 30-ти дней

Аннотирование обращений (анализ, разбивка по темам, выделение главной мысли)

 Уведомление гражданину

Соответствие требований к оформлению

Прием запроса и первичная обработка

Интернет

Приложение № 2

К административному регламенту администрации

Побединского сельского поселения по исполнению

Муниципальной функции «Рассмотрение обращений

граждан в администрации Побединского сельского поселения»

Образец Журнала регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковыйучетный номер | Дата поступления | Ф.И.О. заявителя | Адрес местажительствазаявителя | Количестволистов | Откудапоступило № и дата | Вид обращения его краткое содержание | Кому передано, куда направлено, указание (дата и срок исполнения) | Подпись лица-исполнителя | Отметка об исполнении и ответе заявителю | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

к административному регламенту администрации

Побединского сельского поселения по исполнению

муниципальной функции «Рассмотрение

обращений граждан в администрации

Побединского сельского поселения»

**ОБРАЗЕЦ Наименование органа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **Ф.И.О. должностного лица**

**Сопроводительное письмо**

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Направляем на Ваше рассмотрение, поступившее в администрацию Побединского сельского поселения Шегарского района, Томской области письмо №\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в администрацию Побединского сельского поселения до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель

Ф.И.О.

Приложение № 4

к административному регламенту администрации

Побединского сельского поселения по исполнению

муниципальной функции «Рассмотрение

обращений граждан в администрации

Побединского сельского поселения»

**ОБРАЗЕЦ**

**Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Уведомление

гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в администрацию Побединского сельского поселения Шегарского района из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению главы администрации Побединского сельского поселения, Ваше обращение направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись руководителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель

Ф.И.О.