РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**Администрация Задонского сельского поселения**

**Азовского района Ростовской области**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

х.Задонский

20.03.2015 № 39

«Об утверждении Административного регламента

работы с обращениями граждан

в Администрации Задонского сельского поселения»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить прилагаемый Административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации Задонского сельского поселения (Приложение к постановлению).

 2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте администрации Задонского сельского поселения.

Глава Задонского

сельского поселения С.И. Рябов

Приложение к постановлению

главы администрации Задонского

сельского поселения от 20.03.2015 № 39

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

работы с обращениями граждан в Администрации Задонского сельского

поселения

1. **Общие положения**
2. Административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации Задонского сельского поселения (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Задонского сельского поселения, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.
3. Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в Администрацию Задонского сельского поселения или на имя Главы Задонского сельского поселения, письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию поселения.
4. **Правовые основания работы с обращениями**
5. Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;
6. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;
7. Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации;
8. Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
9. Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
10. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
11. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
12. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.2.2./2.4.1340-03»;
13. Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС (ред. от 15.03.2007) «Об обращениях граждан»;
14. Областным законом Ростовской области от 25.10.2002 года № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
15. Постановлением Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;
16. Устава муниципального образования «Задонское сельское поселение».
17. **Результатом рассмотрения обращения может являться:**
18. Устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений;
19. Необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений.
20. **Требования к рассмотрению обращения**
21. Порядок информирования о подаче и рассмотрении обращения;
22. Информация по вопросам подачи и исполнения обращений граждан предоставляется специалистом сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Задонского сельского поселения телефону: (886342) 94-3-38;
23. По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан Главой Задонского сельского поселения, заместителем главы администрации Задонского сельского поселения;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение администрации поселения;

4. Ответ специалиста сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Задонского сельского поселения должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин;

5. В случае необходимости специалист, принявший звонок, может сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить дополнительную информацию по существу вопроса. Время телефонного разговора, как правило, не должно превышать 10 минут;

6. При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалист сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Задонского сельского поселения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;

7. Информация по вопросам подачи и исполнения обращений предоставляется гражданам в течение установленного рабочего времени в рабочие дни;

8. Первичный прием граждан осуществляется по адресу: х. Задонский ул. Ленина 28а;

9. Специалист, осуществляющие прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

10. Гражданин с учетом режима работы администрации поселения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения лично, при помощи телефонной связи.

11. Порядок предоставления консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

-требований к оформлению письменного обращения;

-порядка и сроков рассмотрения обращений;

-порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

12. Основными требованиями к консультации (справке) являются:

-компетентность;

-четкость в изложении материала;

-полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с помощью телефонной связи.

1. **Условия приема граждан и сроки рассмотрения обращений**

Требования к помещениям и местам приема граждан:

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях: Понедельник, Вторник, Четверг, Пятница - с 8.30-12.30

Среда – не приемный день

2. Места для проведения приема граждан оборудуются:

-системой кондиционирования

-противопожарной системой и средствами пожаротушения;

-системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3. Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов, должны быть оборудованы соответствующей мебелью и обеспечены канцелярскими принадлежностями и др. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

4. Рабочее место специалиста сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Задонского поселения, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются необходимой оргтехникой, позволяющей исполнять должностные обязанности в полном объеме.

5. В администрации поселения прием граждан Главой Задонского сельского поселения, осуществляется в специально отведенном помещении, оборудованном в соответствии с предъявляемыми требованиями.

6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Главой Задонского сельского поселения, ведется индивидуальный прием гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

**6. Сроки рассмотрения обращений**

1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней с момента поступления в администрацию Задонского сельского поселения.
2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

 В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

**7. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо 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 района либо одним и тем же должностным лицам администрации района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7. 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.

**8. Административные процедуры**

1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

-прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

-регистрация поступающих обращений;

-рассмотрение обращений Главой администрации Задонского сельского поселения.

-направление обращений исполнителям;

-направление исполнителем письменного ответа гражданину.

**9. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

1. Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в администрацию Задонского сельского поселения.
2. Обращение может поступить в администрацию поселения одним из следующих способов:

-почтовым отправлением;

-посредством факсимильной связи;

-по электронной почте;

-нарочным;

-доставлением непосредственно гражданином

-представителем гражданина, при наличии у первых документов, подтверждающих право представлять интересы гражданина и подписи.

3. В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресата должна быть указана Администрация Задонского сельского поселения, а также фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый адрес, телефон по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Задонского сельского поселения 346753, Ростовская область Азовский район, х. Задонский Ул. Ленина 28.

6. Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: 8 (86342) 94-3-38.

7. Прием обращений осуществляется специалистом сектора по работе с обращениями граждан администрации Задонского сельского поселения, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

8. Первичная обработка - проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

9. Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию Задонского сельского поселения.

**10. Регистрация поступающих обращений**

1. После первичной обработки письменные обращения регистрируются специалистом сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Задонского сельского поселения.

2. Регистрация обращений осуществляется путем внесения записей в журнал регистрации писем, заявлений, жалоб. При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении: вид обращения (заявление, предложение, жалоба); дата и номер регистрации; данные обратившегося гражданина (ФИО, место проживания (адрес); содержание обращения; ФИО ответственного за выполнение, роспись в получении ответственного.

3. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации писем, заявлений, жалоб.

4. Обращение проверяется на повторность.

5. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

6. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

7. Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения в журнале регистрации писем, заявлений, жалоб передача обращения гражданина на рассмотрение.

**11. Проведение личного приема**

1. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: х. Задонский ул. Ленина 28а.
2. График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд расположенный возле кабинета Главы Задонского сельского поселения.
3. Во время личного приема Главы Задонского сельского поселения, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.
4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы Задонского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо гражданину разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

1. **Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема Главы Задонского сельского поселения**
2. Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к Главе Задонского сельского поселения, в том числе на их выездной прием.

2. Специалист сектора по работе с обращениями граждан и документообороту администрации поселения:

- проводят предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;

- устанавливают личность гражданина по документу, удостоверяющему личность;

3. Содержание устного обращения заносится в книгу регистрации приема граждан Главой Задонского сельского поселения личного приема гражданина. 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 книге регистрации приема граждан Главой Задонского сельского поселения. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

5. Рассмотрение письменного обращения гражданина, принятого в ходе личного приема, осуществляется в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

1. **Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений**

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Задонского сельского поселения, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые главой администрации Задонского сельского поселения, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой Задонского сельского поселения, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Задонского сельского поселения, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

Глава Задонского

сельского поселения С.И. Рябов