**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«АЛТАЙСКОЕ»КЯХТИНСКОГО РАЙОНА**

**РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |
| --- |
|  |

**От 17 мая 2012года № 14 с. Усть-Дунгуй**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Порядок рассмотрения обращений граждан»**

Руководствуясь частью 15 статьи 13 Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации МО «Кяхтинский район» от 31.05.2011 № 207 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления МО «Кяхтинский район» Администрация МО «Алтайское»

п о с т а н о в л я е т:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Порядок рассмотрения обращения граждан» (Приложение 1).

2. Специалисту Администрации МО «Алтайское» опубликовать настоящее Постановление на сайте Администрации МО «Кяхтинский район».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава МО «Алтайское» Ж.Н.Буянтуев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

муниципального образования

«Алтайское» от 17.05 2012 г. №  14

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»**

**АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «АЛТАЙСКОЕ»**

1. Общие положения

        1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования  «Алтайское» (далее – Администрация) разработан для обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Для целей настоящего Административного регламента  используются следующие термины:

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

      «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

       «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

    «коллективное обращение» - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

      «должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

 1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

       -   Конституцией Российской Федерации;

       - Федеральным законом от 6.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"

       - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в компетенции муниципального образования  «Алтайское» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и Уставом муниципального образования «Алтайское».

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (приложение №1).

         1.6. Все специалисты  Администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем.

         1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации  исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан главе Администрации.

        1.8. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава.

        1.9.  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.

       1.10. Справочную работу по обращениям граждан ведет специалист Администрации.

       1.11. Специалист по работе с обращениями граждан Администрации готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их Главе муниципального образования «Алтайское» и в общий отдел  МО «Кяхтинский район».

       1.12. Специалист Администрации  регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан по почте, факсу, электронной почте (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, направляются специалисту по обращению граждан Администрации (приложение №2).

2.2. При приеме и первичной обработке документов специалист по обращению граждан Администрации:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

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

- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. Обращения с пометкой "лично", передаются адресатам невскрытыми.

3. Регистрация поступивших обращений

     3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

     3.2. На поступившие к специалисту по обращению граждан Администрации, обращения, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется соответственно регистрационный штамп «Администрация муниципального образования «Алтайское». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

    3.3. Специалист администрации, работающий с  обращениями граждан, производит регистрацию обращения.

  3.4. При регистрации:

 - письму присваивается регистрационный номер;

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

- отмечается тип доставки 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, общего отдела по работе с обращениями граждан администрации МО «Кяхтинский район» и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "контроль";

- отмечаются льготные категории авторов обращений;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается 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;

- составляется аннотация на письмо на карточке. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

4. Направление обращения на рассмотрение

    4.1. После составления аннотации обращение передается на рассмотрение Главе  Администрации, кроме обращений указанных в п. 2.3. настоящего порядка.

    4.2. Глава  Администрации к поступившему обращению готовит проект поручения. Поручение должно содержать: наименование подразделения (название муниципального органа), фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

     4.3. Поручение оформляется в левом верхнем углу первого листа поступившего обращения, при отсутствии свободного места - на специальном бланке установленного образца.

     4.4. В случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к компетенции муниципальных предприятий или учреждений, копия обращения направляется на рассмотрение в соответствующую организацию.

     4.5. В случае если вопрос решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, письменное обращение направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу , в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина направившего обращение , о переадресации обращения, за исключением случая указанного в части 4 статьи Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

    4.6.Обращения, присланные не по принадлежности из других муниципальных или государственных органов, возвращаются в направившую организацию.

    4.7.Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные предприятия и учреждения, подписываются главой Администрации. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение за подписью специалиста по обращению граждан Администрации. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках, утвержденных в Администрации.

    4.8. Исполнителям зарегистрированные обращения граждан передаются под роспись.

    4.9. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

5.Огранизация личного приема граждан

      5.1. Организацию личного приема граждан Главой Администрации осуществляет специалист администрации по обращению граждан.

     5.2. Прием граждан  ведет Глава Администрации согласно  графика -  понедельник с 13-00 до 16-00 часов. Специалист  по обращениям граждан Администрации ведет приём граждан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 9.00 до 16.00, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 14.00.

     5.3. Специалист, ведущий работу по обращению граждан Администрации консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку приема, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

     5.4. При личном приёме гражданин предъявляет паспорт, удостоверяющий его личность.

     5.5. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе муниципального образования «Алтайское», заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, фамилия должностного лица, ведущего прием, содержание устного обращения гражданина. При повторных обращениях сотрудник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов заявителю в течение 30 дней направляется письменный ответ.

     5.6. Во время беседы специалист по обращению граждан Администрации вправе по договоренности направить заявителя для решения его вопроса в соответствующее государственное учреждение.

     5.7. Во время приёма, при необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего структурного подразделения.

     5.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность  оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

    5.9. На личном приеме глава  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.

    5.10. После завершения личного приема граждан Главой муниципального образования «Алтайское» специалист ведущий работу по обращению граждан Администрации производит рассылку документов с приёма согласно  поручениям.

   5.11. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема  осуществляет специалист ведущий работу по обращению граждан Администрации, которые направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

   5.12. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату к специалисту по обращению граждан Администрации.

   5.13. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление Главе муниципального образования «Алтайское». Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6. Рассмотрение обращений

    6.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производятся безотлагательно.

   6.2. Обращения граждан могут рассматриваться с выездом на место.

    6.3. Рассмотрение обращения может быть поручено нескольким исполнителям.

   6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

   6.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая в прилагаемой служебной записке подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

   6.6. 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 лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

    6.7. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

    6.8. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

    7.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

    7.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой Администрации. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

8. Требования к оформлению ответов

     8.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.

     8.2. 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.

    8.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

    8.4. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть рассмотрено на совещании у Главы администрации в порядке, установленном Регламентом  Администрации.

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

   8.6. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

    8.7. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

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

   8.9. Если по письму дается промежуточный ответ о рассмотренном обращении, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

   8.10. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по обращению граждан Администрации.

   8.11. Отправление ответов без регистрации не допускается.

   8.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

   8.13. Итоговое оформление дел осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

     9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

     9.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава Администрации.

   9.3. В случае если в ответе, полученном от организаций района, рассматривавшего 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.

   9.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации.

 10.Обжалование решения, принятого по обращению

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

   11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), утрата письменных обращений граждан и (или) материалов по их рассмотрению (за исключением случаев, когда такая утрата является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы) влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Бурятия.

 12. Ответственность граждан за содержание их обращений

        Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются в установленном законодательством порядке к административной либо уголовной ответственности.

     Приложение   №  1

к Административному регламенту по исполнению муниципальной услуги

«порядок рассмотрения обращений      граждан»  в администрации муниципального  образования  «Алтайское»

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина

|  |
| --- |
| Обращение гражданина |

|  |
| --- |
| Почтой |

|  |
| --- |
| Специалист по обращению граждан Администрации,Регистрация, направление на резолюцию |

|  |
| --- |
| Электронной почтой |

|  |
| --- |
| Факсом |

|  |
| --- |
| В ходе личного приёма |

|  |
| --- |
| Специалист по обращению граждан Администрации |

|  |
| --- |
| Рассмотрение обращения гражданина в ходеличного приёма |

|  |
| --- |
| Разъяснение, устный ответ гражданину  |

|  |
| --- |
| Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина |

|  |
| --- |
| Рассмотрение обращения |

|  |
| --- |
| Уведомление гражданина |

|  |
| --- |
| Подготовка ответа |

|  |
| --- |
| Направление ответа гражданину |

 Приложение   №  2

   к Административному регламенту по исполнению муниципальной услуги «Порядок рассмотрения обращений   в администрации    муниципального   образования    «Алтайское »

 **Сведения о местонахождении, почтовом адресе муниципального образования «Алтайское»  и справочных телефонах**

Муниципальное образование «Алтайское»  располагается по адресу: Республика Бурятия, Кяхтинский район, с. Усть-Дунгуй, ул. Центральная,37.

Почтовый адрес муниципального образования «Алтайское»: 671831,  Республика Бурятия, Кяхтинский район, с. Усть-Дунгуй, ул. Центральная,37.

        Телефон: 8-301-42-34134

       Факс: 34134

|  |
| --- |
|  Глава администрации  |

|  |
| --- |
| Специалист  по обращению граждан Администрации, направление на рассмотрение в структурные подразделения муниципального образования «Алтайское», согласно резолюции  |

|  |
| --- |
| Непосредственно гражданин |

|  |
| --- |
| Контроль  |