

1. **Администрация Костянского сельсовета**
2. **Шатковского района Нижегородской области**
   1. ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 03.04.2012 | № | 16 |

|  |
| --- |
| Об утверждении административного регламента администрации Костянского сельсовета Шатковского муниципального района Нижегородской области по исполнению муниципальной функции "Организация работы с обращениями граждан" |

«В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года N 373 "О Порядке разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" постановить:».

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент администрации Костянского сельсовета Шатковского муниципального района Нижегородской области по исполнению муниципальной функции "Организация работы с обращениями граждан".

Глава администрации

Костянского сельсовета А.А.Скрипка

Утвержден

постановлением администрации

Костянского сельсовета

Шатковского муниципального района

Нижегородской области

от 03.04.2012 № 16

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ КОСТЯНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА ШАТКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ИСПОЛНЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

"ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН"

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент исполнения муниципальной функции администрации Костянского сельсовета Шатковского муниципального района Нижегородской области по организации работы с обращениями граждан разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан к главе местного самоуправления (главе администрации) Костянского сельсовета Шатковского муниципального района Нижегородской области (далее - Глава администрации Костянского сельсовета Шатковского муниципального района) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при организации работы с обращениями граждан в администрации Костянского сельсовета Шатковского муниципального района Нижегородской области.

Исполнение муниципальной функции по организации работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета" от 25 декабря 1993 года N 237);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; ("Российская газета" от 05.05.2006 N 95);

- Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-3 "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области"; ("Нижегородские новости" от 20.09.2007 N 174);

- постановлением Правительства Нижегородской области от 16 апреля 2007 года N 123 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях"; ("Нижегородские новости" от 05.05.2007 N 80(3732));

-распоряжением Главы администрации Костянского сельсовета Шатковского района от 12.02.2008 N8 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Костянского сельсовета Шатковского района Нижегородской области".

Организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан и их централизованного учета осуществляет специалист администрации.

Организация работы с письменными обращениями граждан, поступившими в адрес Главы администрации, осуществляется специалистом администрации.

Устные обращения граждан, направленные в адрес главы администрации, рассматриваются во время личных приемов граждан.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в администрацию Костянского сельсовета Шатковского муниципального района Нижегородской области:

607718, Нижегородская область, Шатковский район, с. Костянка,

ул. Центральная, д. 42а

Информация об исполняемой администрацией Костянского сельсовета Шатковского муниципального района муниципальной функции предоставляется по телефонам и электронной почте.

Телефон специалиста: (83190) 49-6-82.

Факс для приема письменных обращений: (83190) 49-6-82.

Электронная почта: kildjaeva8@rambler.ru

Телефон главы администрации Костянского сельсовета: (83190) 49-6-82.

Личный прием осуществляется главой администрации ежедневно в рабочие дни с 8-00 до 9-00 по адресу: с. Костянка, Шатковского района, ул. Центральная д. 42а

**2. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**2.1. Описание последовательности административных действий при осуществлении муниципальной функции**

Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация, аннотирование поступивших письменных обращений, проверка их на повторность, подготовка к ним резолюций;

- направление письменных обращений на рассмотрение;

- организация личного приема граждан;

- контроль исполнения обращений граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

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

Основанием для начала исполнения муниципальной функции является письменное или устное обращение гражданина к главе администрации или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов местного самоуправления или государственных органов для их рассмотрения.

Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;

- фельдъегерской службой;

- с использованием факсимильной связи;

- доставлено (вручено) непосредственно гражданином, в т.ч. при проведении информационных или иных публичных мероприятий с участием населения;

- получения по электронной почте.

Обращения граждан, адресованные главе администрации, поступают специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан (сотрудник по работе с обращениями граждан).

Сотрудник по работе с обращениями граждан:

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

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

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

Сотрудник по работе с обращениями граждан, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю для принятия решения.

Сотрудник по работе с обращениями граждан при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления или ставит свою подпись с расшифровкой и дату приема.

Должностное лицо, которому передано письменное обращение при проведении информационного или иного публичного мероприятия с участием населения, по просьбе гражданина ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) свою подпись с расшифровкой и дату приема. Данное письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке как обычное письменное обращение.

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

Поступившие письменные обращения регистрируются в журнале регистрации в течение одного дня с момента их поступления.

При регистрации специалистом по работе с обращениями граждан заполняется учетная карточка:

- обращению присваивается регистрационный номер;

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

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Правительства Нижегородской области, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, Законодательного Собрания Нижегородской области и т.д.), указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Если в резолюции руководителя содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль";

- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;

- отмечаются социальная группа и льготная категория авторов обращений;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- готовится проект резолюции. На обращения, адресованные главе администрации, проекты резолюций готовит специалист администрации.

Резолюция может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

**2.4. Направление обращений на рассмотрение**

Специалист администрации после регистрации и составления аннотации передает обращение на рассмотрение.

Письменные обращения направляются на рассмотрение главе администрации и рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

После рассмотрения главой администрации данные обращения вместе с подписанной резолюцией возвращаются специалисту сектора управления делами направления их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для ответа автору обращения. При этом резолюции по исполнению указанных письменных обращений и ответ автору обращения имеет право подписывать должностное лицо, которому направлено обращение.

Письма с просьбами о личном приеме главой администрации рассматриваются как обычные обращения. После регистрации данные письма направляются главе администрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Костянкого сельсовета, специалистом в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

Организацию работы по обобщению информации о рассмотрении обращений граждан, а также архивное хранение служебных документов по письменным обращениям граждан осуществляет специалист администрации, до момента передачи их в архив.

**2.5. Организация личного приема граждан**

Личный прием осуществляется главой администрации ежедневно в рабочие дни с 8.00 – 9.00.

Справочная информация по телефону (83190) 49-6-82 ежедневно с 8.00 до 16.00 с перерывом на обед с 12.00 до 13.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Организацию личного приема граждан главой администрации, а также организацию выездных личных приемов граждан главой администрации осуществляет специалист администрации.

Каждое обращение гражданина о приеме главой администрации регистрируется специалистом.

При записи на прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В ходе записи на прием сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, регистрирует заявителя в учетной карточке приема граждан и вносит данную информацию в журнал учета личного приема граждан.

В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

Все материалы по рассматриваемому вопросу прилагаются к учетной карточке заявителя и представляются должностному лицу на личном приеме.

В ходе подготовки личного приема содержание устного обращения гражданина специалистом, вносится в учетную карточку приема гражданина.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

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

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

Письменное обращение к главе администрации, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации специалистом и рассмотрению как обычное письменное обращение.

По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение на личном приеме, лицо, принявшее такое обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. Сообщается телефон для справок.

Решение главы администрации, принятое на приеме, вносится в учетную карточку приема граждан или письма в органы местного самоуправления, учреждения, организации, подписывается и после регистрации отправляется адресату.

Решение главы администрации, принятое на приеме и оформленное в виде письма или поручения, ставится на контроль специалистом.

По окончании приема должностное лицо, ведущее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

Ответы исполнителей учитываются и анализируются специалистом администрации. В случае если поступившая от исполнителя информация не отвечает предъявляемым требованиям, специалист вправе возвратить документы с поручением для повторного рассмотрения по существу и подготовки ответа автору обращения.

Специалист осуществляют хранение и сдачу в архив дел с документами по рассмотрению устных обращений граждан и осуществляют справочную работу с данными документами.

**2.6. Контроль исполнения обращений граждан**

Исполнение резолюций главы администрации подлежит контролю специалистом администрации.

Контроль исполнения письменных обращений граждан и контроль исполнения поручений главы администрации, зафиксированных в резолюциях по исполнению письменных обращений граждан, осуществляет специалист администрации.

Контроль исполнения резолюций главы администрации, данных по результатам личного приема граждан, осуществляет специалист администрации.

Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов.

Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

Поручение с личного приема граждан снимается с контроля, если вопрос решен положительно или дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и должностное лицо, давшее поручение рассмотреть обращение, согласно с доводами исполнителя.

**2.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

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

Справочную работу по исполнению муниципальной функции ведет специалист администрации.

Справки предоставляются при личном обращении гражданина или посредством справочного телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении письменного обращения;

- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса по телефону специалист:

- 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 специалист, принявший звонок, подготавливает ответ. 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.

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

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.