Приложение № 1 к Постановлению

Главы муниципального образования

«Кошехабльское сельское поселение»

**от «06» мая 2008г. № 04-А**

**Административный регламент**

**Администрация муниципального образования**

**«Кошехабльское сельское поселение»**

**по рассмотрению обращений и приему граждан.**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент администрации МО «Кошехабльское сельское поселение» по рассмотрению обращений и приему граждан (далее – административный регламент). Направлен на защиту прав граждан обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления Республики Адыгея и разработан в целях повышения качества исполнения органами местного самоуправления функции по рассмотрению обращений граждан (далее – функция по рассмотрению обращений граждан).

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрений обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в органы местного самоуправления.

2. Исполнение функции по рассмотрению обращений приему граждан в органы местного самоуправления осуществляется сотрудникам органа местного самоуправления в соответствии с:

– Конституцией Российской Федерации и Конституцией Республики Адыгея;

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 56-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Уставом муниципального образования

3, Рассмотрение обращение граждан осуществляется руководителем органа местного самоуправления, заместителем, сотрудниками.

4, Администрацией поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящихся в компетенции его деятельности, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Адыгея, Федеральными законами и законами Республики Адыгея. Уставом муниципального образования.

5, Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение устных и письменных обращений граждан, личный прием граждан.

**II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращении**

**и приема граждан**

**порядок информация населения об исполнении**

**функции по рассмотрению обращений граждан**

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений и приему граждан предоставляется в Администрацию Президента Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея. Информирование граждан осуществляется через средства массовой информации, а также через органы местного самоуправления Республики Адыгея.

7. Сведения о местонахождении администрации Кошехабльского сельского поселения (адрес) Республика Адыгея а. Кошехабль, ул. Дружбы народов, 56.

8. При информировании о порядке осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники органа местного самоуправления обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

**Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

9. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения, если руководителем, рассмотревшим обращение, не установлен более короткий контрольный срок.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению конкретного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

**Требования к письменному обращению граждан**

12. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, Комитета Республики Адыгея, либо фамилию, имя, отчество руководителя или его заместителя, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

**Условия, сроки и время личного приема граждан**

**по работе с обращениями и приема граждан**

13. Личный прием граждан в органе местного самоуправления ведут руководитель органа местного самоуправления, его заместитель.

14. Техническую работу по организации обеспечению личного приема граждан руководителями в органе местного самоуправления осуществляет специалист по работе с обращениями и приеме граждан, в соответствии с должностным регламентом.

15. Руководитель органа местного самоуправления, его заместитель ведут прием граждан в соответствии с графиком приема на текущий месяц, утвержденном руководителем органа местного самоуправления.

16. В случае невозможности руководителя органа местного самоуправления участвовать в приеме граждан в соответствии с графиком по объективным причинам, его заменяет заместитель.

17. Предварительная запись на личный прием граждан проводится специалистом Комитета по работе с обращениями граждан. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и производится ежедневно с 9.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 17.00 часов.

18. Личный прием граждан руководителем органа (заместителем) производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

19.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

20. При осуществлении личного приема граждан руководителем (заместителем), специалист органа местного самоуправления по работе с обращениями и приему граждан осуществляет заполнение регистрационных карточек по данным на каждого гражданина, записавшегося на прием. В карточке указываются личные гражданина, его адрес и кратко излагается предмет обращения. При этом, если гражданин не первый раз обращается, то осуществляется подборка документов по предыдущим его обращениям.

Сотрудник органа по работе с обращениями и приему граждан в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

21. При личном приеме могут не рассматриваться обращения гражданина по основаниям, указанным в п.28 настоящего Административного регламента.

**Требования к помещению и местам,**

**предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений и**

**приема граждан**

22. Помещение, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений и приему граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам».

23. Рабочее место специалиста по работе с обращениями и приему граждан, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, необходимым программным обеспечением, позволяющими организовать исполнение функции по рассмотрению обращений и приема граждан в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары, конверты в количестве, достоточном для исполнения государственной функции.

24. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

– системой кондиционирования воздуха;

– противопожарной системой и средствами пожаротушения;

– системой оповещения о возникновении черезвычайной ситуации;

– системой охраны.

25. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

**Результат исполнения по рассмотрению обращений граждан**

26. Конечным результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения.

27. Результатом исполнения функции по рассмотрению устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений по решению поставленных вопросов.

**Перечень оснований для отказа в исполнении**

**функции по рассмотрению обращений граждан**

28. **Обращения гражданина не рассматривается в следующих случаях**:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=0D911965A00B72A43E450492A2B4F18C6AE96488945CF1945ED723694Ae0I), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

29. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

Отказ от рассмотрения обращения может быть дан заявителю и в ходе личного приема, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

**Ответственность специалистов при исполнении функции по рассмотрению**

**обращений и приема граждан**

32. Специалист органа местного самоуправления по работе с обращениями и приему граждан, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Адыгея за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закреплена в их должностных регламентах.

33. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использовать только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письмах и заявлениях граждан, направление письменного обращения в государственный орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. При утрате исполнителем документов, содержащих письменное обращение гражданина назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель органа местного самоуправления Республики Адыгея.

35. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращении временно замещающему его специалисту.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан в установленном порядке сдать все числящиеся за ним документы (обращения, материалы и документы к ним).

**III. Административные процедуры.**

**Последовательность административных действий (процедур)**

36. Исполнение функции по рассмотрению обращений и приему граждан включает в себя следующие административные действия (процедуры)

– прием и первичная обработка письменных обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления;

– регистрация и разъяснение поступивших обращений;

– направление обращений на рассмотрение руководителя органа местного самоуправления, его заместителя в соответствии с курируемыми направлениями деятельности;

– постановка обращений граждан на контроль и осуществление контроля за ходом исполнения обращений граждан;

– продление срока рассмотрения обращений граждан в случае необходимости;

– личный прием граждан;

– оформление ответов на обращения граждан;

– предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

37. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в органы местного самоуправления или поступление письменных обращений граждан по каналам почтовой, факсимильной связи, либо по электронной почте, а также доставленный непосредственно гражданами или их представителями. Письменные обращения граждан могут быть пересланы также из других государственных органов или от должностных лиц с сопроводительным письмом для рассмотрения по поручению.

38. Обращения, направленные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, а также обращения граждан, направленные фельдсвязью из федеральных органов государственной власти, Президентом Республики Адыгея, Премьер-министров Республики Адыгея для рассмотрения в органы местного самоуправления, первоначально поступают руководителю или его заместителю и в этот же день специалисту.

39. Специалист по работе с обращениями и приема граждан, ответственный за прием документов:

– проверяет правильность адресата корреспонденции и целостность упаковки;

– вскрывает конверты (не вскрытые руководителем), проверяет наличие в них документов (разговорные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт. Допускается не сохранять конверт, если адрес заявителя дополнительно указан в тексте письма;

– подкалывает к поступившему письму прилагаемее документы (паспорт, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения), при их наличии;

– при недостаче документов (отдельных их листов) или приложений к ним, недостающие документы запрашивает по телефону (если он указан в тексте письма) составляет акт в 2-х экземплярах, один из которых приобщает к поступившему документу, второй направляет отправителю Аналогичный акт составляется на письмах, составляющие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями т.д.), подарками, который также приобщается к поступившему обращению:

– проверяет на письмах, поступивших по электронным каналам связи, наличие обратного адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента, должностного лица, которому направлено обращение. При необходимости уточняет данные, направления корреспонденту электронный запрос;

– письма, потупившие в орган местного самоуправления ошибочно (не по адресу), направляет по указанному в письме адресу или возвращает корреспонденту.

40. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя руководителя органа местного самоуправления, его заместителя вскрываются, регистрируются и рассматриваются руководителями в порядке аналогичном рассмотрению всех обращений граждан, поступающих в орган местного самоуправления.

Каждый факт обращения рассматривается, формируется отдельное дело, состоящие из самого обращения, информации заявителя и копии ответа заявителю.

41. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой летной, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не скрывая конверт, сообщает об этом руководителю органа местного самоуправления или заместителю и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в органы Государственной власти Республики Адыгее.

**Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

42. Все предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в адрес органа местного самоуправления с обращениями граждан по факсу, электронной почте или доставленные напрямую гражданами, проходят обязательную регистрацию в день их поступления.

Не регистрируются письма, содержащие текст, не имеющий смысловую содержания, анонимные обращения, письма, содержащие нецензурные выражения или оскорбляющие руководителем или его заместителем и по итогом года уничтожаются.

Анонимные письма, содержащие сведения о готовящемся или уже совершенном преступлении, угрозе возникновения чрезвычайной ситуации, незамедлительно передаются в правоохранительные и другие компетентные органы.

43. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), письма с просьбами о личном приеме должностными лицами регистрируются и рассматриваются в установленном порядке и сроки, аналогично обычным обращениям граждан.

44. В случае если вопрос, поставленный в обращении, находится вне компетенции органа местного самоуправления, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данной вопрос с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

Обращения, направленные не по территориальной принадлежности, решение по которым находится в ведении органов государственной власти других субъектов Российской Федерации, пересылаются в администрацию Президента Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея.

45, Специалист, ответственный за регистрацию обращений граждан:

– в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп установленной формы с указанием регистрационного номера, присвоенного письму. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

– указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами то вносятся первые две или три фамилии (первой вводится фамилия автора, в адрес которого будет направлен ответ). Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов (регистрационный номер имеет вид «Кол – порядковый номер обращения»);

– отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение поступило с сопроводительным письмом, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

– отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их 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;

– прочитывает текст обращения, осуществляет его аннотирование, выделяет поставленные в обращении проблемы и вносит краткое содержание обращения в регистрационную карточку. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать направления письма на рассмотрение;

– проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет 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 не истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

– осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

– на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, проставляет штамп «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместитель – штамп «Особый контроль».

46. Тексты писем, подготовленные на иностранном языке, предварительно переводятся. Письма, написанные точено-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Адыгейское республиканское отделение Всероссийского общества слепых.

Регистрация таких обращений граждан осуществляется после поступления перевода.

**Рассмотрение обращений граждан в органе местного самоуправления.**

47. Специалист по работе с обращениями и приему граждан зарегистрированные письма, жалобы и заявления передает руководителю местного самоуправления, кго заместителю для рассмотрения в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращения граждан передаются на рассмотрение вместе с регистрационными карточками, в которых предусмотрено поле для написания поручения (резолюции).

48. Контрольный сроки исполнения обращений граждан устанавливаются в соответствии с законодательством в течение 30 дней, если более короткий срок не установлен резолюцией руководителя.

49. В тексте резолюции (поручения)могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневные или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты ее написания.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращение граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

50. Если обращение гражданина направляется на рассмотрение в территориальные органы федеральных органов государственной власти, может быть оформлено сопроводительное письмо, которое подписывается Руководителям органа местного самоуправления.

51. Одновременно с направлением обращения на исполнение, заявителю направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомления установленной формы, оформляются сотрудником органа местного самоуправления работе с обращениями и приема граждан.

**Личный прием граждан**

72. Прием граждан руководителем органа, его заместителем, осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина.

Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

73. Специалист по работе с обращениями и приема граждан приглашает гражданина на беседу, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращенией, содержащие устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения специалист приемной по работе с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в органе местного самоуправления материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

74. Во время личного приема руководитель, ведущий прием, может принять решение о направлении заявителя для дальнейшего решения вопроса в соответствующий орган государственной власти Республики Адыгея, государственное учреждение либо в орган местного самоуправления по подведомственности поставленных в обращении вопросов.

75. Сотрудник по работе с обращениями и приема граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и по результатам личного приема вносит информацию о рассмотрении обращения.

В случае, если в результате личного приема заявитель получил обоснованное и полное разъяснение по поставленным вопросам и руководитель, ведущий прием, принял решение не проводить дальнейшую работу по данному обращению, специалист по работе с обращениями граждан делает соответствующую отметку «Разъяснено» в базе данных.

76. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям, Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

7. По окончании приема руководитель, ведущий прием, 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.

78. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения данных во время личного приема поручений.

79. Материалы с личного приема хранятся в органе местного самоуправления 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

80. результатом личного приема граждан руководителем органа местного самоуправления (его заместитель) является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**Постановка обращений граждан на контроль**

81.На контроль ставиться обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, подготовки аналитических записок и информаций, выявления обоснованности принимавшихся ранее мер по обращениям граждан.

82. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя правительства Росийской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собраний Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, главного федерального инспектора в Республике Адыгея, Президента Республики Адыгея, Председателя Государственного Совета – Хасэ Республики Адыгея и Премьер – министра Республики Адыгея.

83. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерация, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе о рассмотрении обращений граждан, содержащие указание на необходимость подготовки ответа о результатах рассмотрения обращения гражданина. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней или в соответствии с текстом поручения.

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

85. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

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

**Продление срока рассмотрения обращений граждан**

87. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.83 настоящего регламента, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

88. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю.

89. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается тем руководителем, который первоначально рассматривал данное обращение и давал поручение.

**Оформление ответов на обращения граждан**

90. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель органа местного самоуправления, его заместитель.

91. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

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

94.Подготовки специального ответа не требуется, если по результатом рассмотрения обращения принят нормативный правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

95. К ответу могут прилагаться подлинники документов, представленных заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возрасте, они остаются в деле.

96. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланках органа местного самоуправления.

97. Подлинники обращений граждан в орган местного самоуправления возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

99. Поступившие ответы из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций за поручения о рассмотрении обращении обращений граждан регистрируются в органе местного самоуправления (записываются номер и дата ответа, его краткое содержание), а затем направляются должностному лицу, давшему поручение, для списания «в дело».

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

**Представлении справочной информации**

**о ходе рассмотрения обращений**

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

102. Справочную работу по исполнения функции по рассмотрению обращений граждан ведет сотрудник органа местного самоуправления по работе с обращениями граждан.

Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений предоставляются устно сотрудником по работе с обращениями и приема граждан, в его отсутствие другим специалистом. Справки предоставляются при ичном обращении или посредством справочного телефона.

103. Справки предоставляются по следующим вопросам:

– о получении обращения и направлении его на рассмотрение в ораны государственной власти, местного самоуправления,, государственные учреждения в соответствии с поручением;

– об отказе в рассмотрении обращения;

– о продлении срока рассмотрения обращения;

– о результатах рассмотрения обращения.

104. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 17.00.

105. При получении запроса по телефону специалист органа местного самоуправления по работе с обращениями и приема граждан:

– называет наименовании орган, 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 сотрудник подготавливает ответ.

106. Во время разговора сотрудник по работе с обращениями и приему граждан должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

**Порядок и формы контроля**

**за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

108. Контроль за полной и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений и приему граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

109. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению функции по рассмотрению обращений в органах местного самоуправления Республики Адыгея, и принятием решений осуществляется сотрудником по работе с обращениями и приему граждан.

Текущий контроль осуществляется путем проведения сотрудником по работе с обращениями и приему граждан, ответственным за организацию работы по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем органа местного самоуправления.

**Порядок обжалования действий по исполнению функции по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям**

110. Гражданин вправе обжаловать действия по исполнению функции органом местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения прокурору или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Республики Адыгея.