# **герб-1**

# **Администрация Красносадовского сельского поселения**

## Азовского района Ростовской области

**29.12.2017 г. № 111**

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |
| --- |
| Об утверждении Администратиного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Красносадовского 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 Красносадовского сельского поселения. (Приложение).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава администрации Красносадовского  сельского поселения |  | Н.Л. Якубенко |

Приложение к постановлению администрации Красносадовского сельского поселения от 29.12.2017г. № 111

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**работы с обращениями граждан в Администрации Красносадовского сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан в Красносадовского сельского поселения (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации Красносадовского сельского поселения, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в администрацию Красносадовского сельского поселения или на имя Главы администрации Красносадовского сельского поселения, письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию поселения.

1.2. Правовые основания работы с обращениями:

-Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;

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

-Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-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»;

-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»;

-Уставом муниципального образования «Красносадовское сельское поселение;

-Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС (ред. от 15.03.2007) «Об обращениях граждан»;

-Областным законом Ростовской области от 25.10.2002 года № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

-постановлением Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

-постановлением Главы Азовского района от 03.04.2008 года «Об исполнении постановления Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

1.3. Результатом рассмотрения обращения может являться:

-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;

-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.

2. Требования к рассмотрению обращения

2.1. Порядок информирования о подаче и рассмотрении обращения.

2.1.1. Информация по вопросам подачи и исполнения обращений граждан предоставляется специалистами администрации Устава муниципального образования «Красносадовское сельское поселение телефону: (886342) 7-08-05

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан Главой администрации Красносадовского сельского поселения, заместителя Главы администрации Красносадовского сельского поселения;

- почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений.

Ответ специалиста администрации Красносадовского сельского поселения должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

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.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты администрации Красносадовского сельского поселения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

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

2.1.2. Первичный прием граждан осуществляется по адресу: Ростовская область,Азовский район, п.Красный Сад, ул.Центральная, д.4, каб.№1

2.1.3. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

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

2.1.5. Порядок предоставления консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

-требований к оформлению письменного обращения;

- графиков личного приема Главы администрации Красносадовского сельского поселения, заместителя Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

-порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

-компетентность;

-четкость в изложении материала;

-полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с помощью телефонной связи, Интернета, электронной почты.

2.2. Условия приема граждан и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места для проведения приема граждан оборудуются:

-системой кондиционирования

-противопожарной системой и средствами пожаротушения;

-системой охраны.

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 двух мест.

Рабочие места специалистов администрации Красносадовского сельского поселения, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются необходимой оргтехникой, позволяющей исполнять должностные обязанности в полном объеме.

В администрации поселения прием граждан Главой администрации Красносадовского сельского поселения, заместителем Главы администрации Красносадовского сельского поселения, осуществляется в специально отведенном помещении, оборудованном в соответствии с предъявляемыми требованиями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Главой администрации Красносадовского сельского поселения, заместителем Главы администрации Красносадовского сельского поселения, ведется индивидуальный прием гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней с момента поступления в администрацию Красносадовского сельского поселения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Красносадовского 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.

Письменное обращение, поступившее в администрацию района, 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.

2.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 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 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;

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

- 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;

- 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;

- 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 Красносадовского сельского поселения одному и тому же должностному лицу администрации Красносадовского сельского поселения. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Административные процедуры

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

-прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

-регистрация поступающих обращений;

-рассмотрение обращений Главой администрации Красносадовского сельского поселения, заместителем Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

-направление обращений исполнителям;

-направление исполнителем письменного ответа гражданину.

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в администрацию Красносадовского сельского поселения.

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.

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо Администрация Красносадовского сельского поселения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Красносадовского сельского поселения: 346775, Ростовская область, Азовский район, п.Красный Сад, ул.Центральная, д.4

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (886342 3-65-95).

Прием обращений осуществляется Заместителем Главы администрации Красносадовского сельского поселения, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование Главе администрации Красносадовского сельского поселения, заместителю Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

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

3.1.2. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются специалистом администрации Азовского района.

Регистрация обращений осуществляется с использованием журнала **«Приема обращений граждан».** При заполнении журнала вносится следующая информация о поступившем обращении: вид обращения (заявление, предложение, жалоба); дата и номер регистрации; данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес).

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

Обращение проверяется на повторность.

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.

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.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация в журнале.

3.1.3. Рассмотрение обращений Главой администрации Красносадовского сельского поселения, заместителем Главы администрации района.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную Главы администрации Красносадовского сельского поселения, заместителю Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

Обращения передаются на рассмотрение и согласование Главе администрации Красносадовского сельского поселения, заместителю Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

Глава администрации Красносадовского сельского поселения, заместитель Главы администрации, поручения в пределах своей компетенции.

3.1.4. Результатом рассмотрения обращений Главой администрации Красносадовского сельского поселения, заместителем Главы администрации Красносадовского сельского поселения, является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом исполнителям - структурным подразделениям администрации Азовского района, органам исполнительной власти района и организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией **-** 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы гражданам должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

- в ответе должны быть указаны: дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если Глава администрации Красносадовского сельского поселения, заместитель Главы администрации Красносадовского сельского поселения, запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки, либо направить копию ответа, данного гражданину.

Глава администрации Красносадовского сельского поселения, заместитель Главы администрации Красносадовского сельского поселения, давший поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ гражданину (в орган, обратившийся в интересах гражданина);

- дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2. Проведение личного приема.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: Ростовская область, Азовский район, п.Красный Сад, ул.Центральная, д.4.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд.

Во время личного приема Главы администрации Красносадовского сельского поселения, заместителя Главы администрации Красносадовского сельского поселения, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы администрации Красносадовского сельского поселения, заместителя Главы администрации Красносадовского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Глава администрации Красносадовского сельского поселения, заместител Главы администрации Красносадовского сельского поселения, могут проводить выездные личные приемы граждан в сельских поселениях района, организациях, на предприятиях района.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

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

3.2.1. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема Главы администрации Красносадовского сельского поселения, заместителя Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к Главе администрации Красносадовского сельского поселения, заместителю Главы администрации Красносадовского сельского поселения.

Специалисты администрации Красносадовского сельского поселения:

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

- вправе направить гражданина на беседу в соответствующий орган исполнительной власти Азовского района или структурное подразделение администрации Азовского района;

- устанавливают личность гражданина по документу, удостоверяющему личность;

- в бумажном виде оформляет карточку личного приема гражданина. При необходимости находят историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

Обжалование действий (бездействия) и решений Главы администрации Красносадовского сельского поселения, заместителя Главы администрации Красносадовского сельского поселения, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производятся в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

-фамилию, имя, отчество (при его наличии у гражданина);

-почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-изложение сути жалобы;

-личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.