**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ НЕКЛИНОВСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «НАТАЛЬЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ НАТАЛЬЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 20.04. 2018г. № 23 с. Натальевка.

|  |
| --- |
| **«Об утверждении Регламента по рассмотрению обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения ».** |

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Администрация Натальевского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Регламент по рассмотрению обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения согласно приложению.

 2. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Натальевского сельского поселения А.Г.Чернецкий.

 Приложение к постановлению

Администрации Натальевского

сельского поселения

от 20.04.2018г. № 23

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по рассмотрению**

**обращений граждан в Администрации**

**Натальевского сельского поселения**

**Содержание**

 **1. Общие положения.**

1.1. Наименование муниципальной функции и наименование органа, исполняющего муниципальную функцию.

1.2. Наименование разработчика Регламента.

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции.

1.4. Пределы действия Регламента.

1.5. Основные термины, используемые в Регламенте.

1.6. Описание заявителей.

1.7. Результат исполнения муниципальной функции.

1.8. Обращения, подлежащие рассмотрению.

1.9. Регистрация и контроль исполнения сроков рассмотрения обращения.

 **2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

2.1. График приема обращений в Администрации Натальевского сельского поселения.

2.2. Требования к обращениям заявителей.

2.3. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

2.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

2.5. Прием граждан по личным вопросам.

2.6. Сроки исполнения муниципальной функции.

2.7. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции.

2.8. Требования к исполнению муниципальной функции.

 **3. Административные процедуры.**

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

3.2. Регистрация поступившего обращения.

3.3. Направление обращения на рассмотрение.

3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом.

3.5. Рассмотрение обращения исполнителем.

3.6. Личный прием граждан.

3.7. Оформление ответа на обращение.

 **4. Контроль исполнения муниципальной функции.**

4.1. Постановка на контроль.

4.2. Ответственность за нарушение исполнения муниципальной функции.

**5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции.**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент предоставления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения» (далее – Регламент) разработан с целью повышения эффективности деятельности Администрации Натальевского сельского поселения (далее – Администрация сельского поселения) и ее должностных лиц, а также отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений по рассмотрению обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения, через оптимизацию процессов.

Регламент устанавливает единый порядок исполнения Администрацией Натальевского сельского поселения и ее должностными лицами муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения».

***1.1. Наименование муниципальной функции и наименование органа, исполняющего муниципальную функцию***

1.1.1. Муниципальная функция «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения» (далее – муниципальная функция).

1.1.2. Муниципальная функция «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения» исполняется Администрацией Натальевского сельского поселения.

***1.2. Наименование разработчика Регламента***

Разработчиком Регламента является группа организационной работы и работы с обращениями граждан Администрации Натальевского сельского поселения.

***1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции***

Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993г.;

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

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

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

- Уставом муниципального образования «Натальевское сельское поселение»;

- настоящим Административным регламентом.

***1.4. Пределы действия Регламента.***

Настоящий Регламент устанавливает единый для Администрации Натальевского сельского поселения порядок исполнения муниципальной функции.

***1.5. Основные термины, используемые в Регламенте.***

*Заявитель* – гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию Натальевского сельского поселения или ее структурное подразделение за предоставлением муниципальной функции.

*Обращение гражданина (далее - обращение)* - направленные в Администрацию Натальевского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию Натальевского сельского поселения.

*Предложение-* рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

*Заявление* – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации Натальевского сельского поселения, подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

*Жалоба*– просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

*Коллективное обращение* – обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

*Повторное обращение* – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

*Анонимное обращение* – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

*Должностное лицо* **–** лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно – распорядительные или административно – хозяйственные функции в Администрации Натальевского сельского поселения.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, *универсальная электронная карта* является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных муниципальных услуг.

***1.6. Описание заявителей***

Получателем муниципальной функции являются заявители – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации.

***1.7. Результат исполнения муниципальной функции***

1.7.1. Результатом исполнения муниципальной функции является:

- рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа;

-рассмотрение в ходе личного приема по существу всех поставленных в устном обращении вопросов, или получение гражданином необходимых разъяснений;

- направление обращения по подведомственности или принадлежности в другие органы, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- извещение граждан о ходе рассмотрения обращения и его результатах;

- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

***1.8. Обращения, подлежащие рассмотрению***

Подлежат рассмотрению обращения, в том числе:

- поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т.п.);

- в ходе личного приема;

за исключением обращений, указанных в разделе 2.5 настоящего Регламента.

***1.9. Регистрация и контроль исполнения сроков рассмотрения обращения***

Регистрацию, обработку обращений, поступивших Главе Администрации Натальевского сельского поселения и контроль сроков исполнения, осуществляет специалист по работе с обращениями граждан Администрации Натальевского сельского поселения.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ**

**ФУНКЦИИ**

 ***2.1. График приема обращений в Администрации Натальевского сельского поселения***

Понедельник – пятница - с 08.00 до 16.00 час.

Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 час.

***2.2. Требования к обращениям заявителей.***

2.2.1. В письменном обращении заявителя в обязательном порядке указывается:

- либо наименование органа местного самоуправления; либо фамилия, имя, отчество должностного лица; либо должность должностного лица; а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути обращения, контактный телефон, личная подпись заявителя и дата.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (копии).

2.2.2. Обращение, поступившее в Администрацию Натальевского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.3.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

2.3.2. Граждане в обязательном порядке информируются:

 - о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 - о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

 - о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

 - об итогах рассмотрения обращения.

 2.3.3. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение муниципальной функции.

 2.3.4. Консультации предоставляются по вопросам:

 - требований к оформлению письменного обращения и обращения в форме электронного документа;

 - мест и графиков личного приема руководителей Администрации Натальевского сельского поселения;

 - порядка и сроков рассмотрения обращений;

-порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при исполнении функции Администрации Натальевского сельского поселения.

2.3.5. Телефонные звонки от заявителей принимаются ежедневно: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничные дни - с 08.00 до 16.00 час.

2.3.6. При получении запроса по телефону сотрудник:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель;

- представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

2.3.7. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.3.8. Результатом предоставления справочной информации о ходе рассмотрения обращения заявителя является информирование по существу обращения в устной форме.

***2.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений***

2.4.1. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается в случае, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;

в) в обращении обжалуется судебное решение, оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи и сообщается гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, структурное подразделение или должностному лицу Администрации Натальевского сельского поселения 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;

е) 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, 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 Натальевского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ж) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

з) от заявителя поступило письменное предложение о прекращении рассмотрения его обращения;

и) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. При этом ответ на такое 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;

к) в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Натальевского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гражданину, направившему указанное обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.4.2. Без рассмотрения может быть оставлено повторное обращение, по которому прекращена переписка, на основании докладной записки исполнителя обращения. Обращение списывается в дело и приобщается к предыдущей переписке.

***2.5. Прием граждан по личным вопросам***

2.5.1. Прием граждан по личным вопросам в Администрации Натальевского сельского поселения ведет Глава Администрации Натальевского сельского поселения,

 Глава Администрации Натальевского сельского поселения осуществляет личный прием еженедельно по вторникам и четвергам с 08-00 до 12-00 час.

Отказ в приеме граждан должностными лицами Администрации Натальевского сельского поселения не допускается.

2.5.2. Запись на прием к Главе Администрации Натальевского сельского поселения производится специалистом Администрации Натальевского сельского поселения в день личного приема с 08-00 час.

2.5.3. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало **30 минут**.

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

***2.6. Сроки исполнения муниципальной функции***

 2.6.1. Общий срок исполнения муниципальной функции в Администрации Натальевского сельского поселения определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

 - регистрацию обращения;

 - рассмотрение обращения должностным лицом;

 - исполнение резолюции по обращению;

 - подготовка ответа;

 - отправка ответа заявителю.

2.6.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение **30 календарных дней** со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.6.3. Если установлен более короткий срок исполнения, все сроки, указанные в п.п. 2.6.5-2.6.10 сокращаются с учетом необходимости исполнения обращения в срок, определенный автором резолюции.

 2.6.4. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

 2.6.5. Обращения, по которым имеется поручение вышестоящих органов власти рассматриваются в указанные в поручении сроки.

 2.6.6. Администрация Натальевского сельского поселения или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.6.7. В случае если обращение направлено в отраслевой (функциональный) орган не по полномочиям, отраслевой (функциональный) орган в течение 3-х рабочих дней возвращает это обращение автору резолюции, с обоснованием о невозможности исполнения обращения.

 2.6.8. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Натальевского сельского поселения направляется в течение **7 календарных дней** со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения, присланные не по принадлежности из органов федеральной, областной власти и управления, предприятий, организаций и учреждений, возвращаются в органы федеральной, областной власти и управления, предприятия, организации и учреждения.

2.6.9. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте «д» пункта 2.4.1 настоящего Регламента.

2.6.10. Зарегистрированные обращения и проекты ответов на них, направленные Главе Администрации Натальевского сельского поселения, подлежат рассмотрению в течение **3-х рабочих дней**.

Исполнитель обязан представить должностному лицу проект ответа **за 4 рабочих дня** до истечения срока рассмотрения обращения.

2.6.11. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на **30 календарных дней**.

В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку Главе Администрации Натальевского сельского поселения с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения, не позднее, чем за **5** **календарных** **дней** до окончания срока исполнения обращения, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать **60 календарных дней**.

***2.7. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции***

2.7.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.7.2. Рабочие места муниципальных служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

2.7.3. Муниципальным служащим, ответственным за исполнение муниципальной функции, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для осуществления муниципальной функции.

2.7.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

2.7.5. Места ожидания должны быть оборудованы «посадочными местами» (стульями, кресельными секциями, скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания также оборудуются столами для оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши).

2.7.6. В помещениях для ожидания приема граждан и получения информации размещаются информационные стенды, которые должны быть максимально заметны.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан размещается следующая информация:

- режим работы Администрации Натальевского сельского поселения;

- информация о местах нахождения, справочных телефонах, факсах, адреса электронной почты Администрации Натальевского сельского поселения;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие осуществление муниципальной функции;

- схема размещения муниципальных служащих, обеспечивающих исполнение муниципальной функции;

- график личного приема граждан руководителями Администрации Натальевского сельского поселения;

- порядок обжалования принимаемых и осуществляемых в ходе исполнения муниципальной функции решений, действий или бездействия должностных лиц.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее N 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

2.7.7. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете руководителя Администрации Натальевского сельского поселения или других должностных лиц. Возможны организация и проведение встреч во время рабочих поездок руководства по месту жительства граждан.

2.7.8. В помещениях, где производится прием граждан, должна быть предусмотрена возможность для копирования документов и материалов, в том числе на электронные носители.

2.7.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

***2.8. Требования к исполнению муниципальной функции***

Исполнение муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Натальевского сельского поселения» осуществляется на бесплатной основе.

**3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация поступившего обращения;

- направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращения должностным лицом;

-рассмотрение обращения структурным подразделением, исполнителем;

- рассмотрение обращения, поступившего на «Народный» телефон;

- личный прием граждан;

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

***3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений***

3.1.1. Основанием исполнения муниципальной функции является:

- письменное обращение заявителя к Главе Администрации Натальевского сельского поселения;

- письменное обращение по информационным сетям общего пользования на телефон.

- обращение, поступившее в Администрацию Натальевского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем; поступить по почте; по факсимильной связи; по электронной почте; на телефон.

3.1.3. Все обращения, поступившие к Главе Администрации Натальевского сельского поселения по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту по организационным вопросам, который проверяет правильность адресования корреспонденции.

3.1.4. Прием письменных обращений от заявителей к Главе Администрации Натальевского сельского поселения, поступивших по факсимильной связи, по электронной почте производится сотрудниками группы организационной работы Администрации Натальевского сельского поселения.

Прием письменных обращений от заявителей в Администрации Натальевского сельского поселения производится сотрудником, ответственным за прием, регистрацию и обработку обращений.

В случае представления заявителем копии обращения на ней, по просьбе заявителя, проставляется дата приема обращения, количество принятых листов и контактный телефон.

3.1.5. Результатом выполнения действий административной процедуры, указанной в настоящем разделе, является прием и первичная обработка обращений граждан.

***3.2. Регистрация поступившего обращения***

3.2.1. На поступившее обращение в Администрацию Натальевского сельского поселения специалист создает регистрационную карточку в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение 3 рабочих дней с момента поступления.

3.2.2. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

- регистрирует обращения граждан в Журнале регистрации обращений граждан и присваивает порядковый номер;

- прочитывает обращение и определяет его тематику на поставленные в нем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то оно считается коллективным. В коллективном обращении регистрируется заявитель, стоящий в обращении первым, или заявитель, в адрес которого просят направить ответ.

- если обращение перенаправлено, то указывает, откуда оно, проставляет дату, указывает исходящий номер сопроводительного письма;

3.2.3. Обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) не регистрируются и ответы на них не даются.

3.2.4. Результатом выполнения действий по регистрации обращения является регистрация обращения в СЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

***3.3. Направление обращения на рассмотрение***

3.3.1. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений, направляет зарегистрированное обращение должностному лицу на рассмотрение по полномочиям с учетом следующих особенностей:

а) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение незамедлительно направляется должностному лицу для принятия решения о направлении обращения в правоохранительные органы;

б) обращения, по которым имеется поручение вышестоящих органов власти, адресованные должностному лицу, направляются указанному адресату;

в) в случае, если заявитель ранее обращался в Администрацию Натальевского сельского поселения, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия Администрации Натальевского сельского поселения, а также, если вопрос находится в компетенции Главы Натальевского сельского поселения, обращение передается Главе Администрации Натальевского сельского поселения на рассмотрение;

г) поступившие обращения по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей сельского поселения (отсутствие воды, газификация сельских поселений, электроснабжения и т.п.), передаются должностному лицу, курирующему данное направление деятельности;

д) в случае если вопрос находится в ведении федеральных, областных органов власти, обращение направляется Главе Администрации Натальевского сельского поселения;

е) в случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, обращение направляется Главе Администрации Натальевского сельского поселения;

ж) письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в установленном порядке;

з) в случае если письменное обращение адресовано нескольким должностным лицам, копии обращений после регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

3.3.2. К обращению, направленному на рассмотрение в федеральные, областные органы власти и управления, предприятия, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем оформляется сопроводительное письмо. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения. Сопроводительное письмо и уведомление оформляются на бланке Администрации Натальевского сельского поселения; подписывается Главой Администрации Натальевского сельского поселения.

3.3.3. Результатом выполнения действий по подготовке обращения к передаче на рассмотрение является передача зарегистрированного обращения должностному лицу для принятия управленческого решения по организации исполнения обращения. Электронный образ обращения направляется по СЭД.

***3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом***

3.4.1. Должностное лицо (автор резолюции):

- рассматривает обращение **в течение** **3-х дней;**

- принимает решение по исполнению обращения;

- дает поручение (накладывает резолюцию).

**Типовые резолюции:**

- *«Срочно», «Незамедлительно»* (или аналогичное) подлежит исполнению в течение **3-х рабочих дней** с момента наложения резолюции;

- *«Оперативно»* - предусматривает исполнение в течение **10 рабочих дней** с момента наложения резолюции;

- *«Подготовить ответ»* (исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции);

- *«Рассмотреть в установленном порядке»*, или *«Рассмотреть»*, или *«Для рассмотрения и ответа»* (обращение рассматривается в установленный срок, указанный в разделе 2.6.2 Регламента.

- *«Для сведения»* (ответ заявителю не требуется);

- *«Для рассмотрения и подготовки ответа за подписью Главы Администрации Натальевского сельского поселения с моим согласованием»* (исполнитель готовит проект ответа от имени Главы Администрации Натальевского сельского поселения с согласованием автора резолюции);

- *«Для рассмотрения и подготовки ответа»*;

3.4.2. Резолюция (поручение) должна содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение;

- кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;

- срок исполнения;

- подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

3.4.3. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращения должностным лицом является наложение резолюции. Запуск документа в СЭД.

***3.5. Рассмотрение обращения структурным подразделением, исполнителем***

3.5.1. Если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям структурного подразделения, руководитель структурного подразделения обязан в течение 3-х рабочих дней вернуть это обращение автору резолюции, с обоснованием невозможности исполнения поручения.

3.5.2. Обращение может рассматриваться непосредственно структурным подразделением (в том числе с выездом на место) или его рассмотрение может быть поручено конкретному исполнителю, или подведомственному учреждению.

3.5.3. При рассмотрении обращения несколькими соисполнителями контроль срока исполнения, а также общую подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Если ответ от соисполнителя по объективным причинам своевременно не представлен, то за 2 рабочих дня до истечения сроков первый исполнитель готовит информацию руководителю, давшему поручение, и по согласованию с соисполнителями о мотивированных причинах предлагает продление сроков исполнения поручения и передачи на контроль соисполнителю для дальнейшего разрешения обращения граждан.

3.5.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в рамках своих полномочий;

- подготавливает или дает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. При поручении исполнения обращения подведомственному учреждению или организации, структурное подразделение обязано дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

3.5.6. Результатом рассмотрения обращения структурным подразделением, исполнителем является подготовка проекта ответа или ответа заявителю.

 ***3.6. Личный прием граждан***

3.6.1. Сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан,

создает регистрационную карточку на гражданина (граждан) с указанием сведения о нем - фамилии, имени, отчества, адреса проживания, определяет количество его обращений в Администрацию Натальевского сельского поселения, содержание устного обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина (граждан).

3.6.2. В период подготовки к приему сотрудник, ответственный за организацию личного приема граждан, консультирует гражданина (граждан), разъясняя порядок разрешения его вопроса.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.5.В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Натальевского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.6. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином (гражданами) ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником, ответственный за организацию личного приема граждан, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

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

3.6.8. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина (граждан) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение его (их) обращения по существу.

3.6.9. После завершения личного приема должностным лицом, согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, осуществляется отправка документов исполнителю.

3.6.10. Автору поручения и гражданину (гражданам) исполнитель направляет информацию о принятых мерах по обращению гражданина (граждан).

3.6.11. Должностное лицо на ответе исполнителя оценивает результат исполнения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль», «Списать в дело»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и подпись.

3.6.12. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.13. Результатом личного приема является ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин (граждане).

 ***3.7. Оформление ответа на обращение***

3.7.1. Если подготовка проекта ответа поручена исполнителю автором резолюции, то он начинается со слов: *«Ваше обращение рассмотрено Администрацией Натальевского сельского поселения……»* и готовится от имени автора резолюции.

3.7.2. Ответ на обращение заявителя должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. Текст ответа излагается четко, кратко, последовательно, с исчерпывающим пояснением на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

3.7.3. В ответе об исполнении поручения указывается, что заявителю дан ответ по существу. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из заявителей дан ответ.

3.7.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется заявителю.

3.7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Натальевского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Натальевского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Натальевского сельского поселения или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Натальевского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.7.6. Ответ заявителю оформляется на бланке Администрации Натальевского сельского поселения и подписывается Главой Администрации Натальевского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Исполнитель обращения визирует второй экземпляр проекта ответа заявителю.

3.7.7. Если на обращение дается промежуточный ответ и в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, то исполнитель обязан дать окончательный ответ заявителю в указанный срок.

3.7.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все приложения, передаются специалисту который проверяется правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю на исправление.

Подписанный ответ прикрепляется к регистрационной карточке обращения.

**4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ**

***4.1. Постановка на контроль***

4.1.1. На контроль ставятся все обращения заявителей, кроме обращений по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (участия в аукционе, приватизация комнаты в общежитии, принятие участия в голосовании по выбору управляющей компании и т.д.)

4.1.3. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

***4.2. Ответственность за нарушение исполнения муниципальной функции***

4.2.1. Сотрудники Администрации Натальевского сельского поселения, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность, находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.

4.2.2. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы федеральной, областной власти или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

4.2.3. При утрате исполнителем письменного обращения, назначается

служебное расследование, о результатах которого информируется должностное лицо, назначившее служебное расследование.

**5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ**

5.1. В случае если заявитель ранее обращался в Администрацию Натальевского сельского поселения и не удовлетворен принятым решением и обжалует действия Администрации Натальевского сельского поселения, он имеет право обратиться к Главе Администрации Натальевского сельского поселения или обжаловать в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.2. Досудебное обжалование:

- заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе рассмотрения обращения на основании настоящего Административного регламента, письменно почтовым отправлением или по электронной почте.

5.3. В жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- почтовый адрес, адрес электронной почты, контактный телефон;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа*.*

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения при рассмотрении обращения.

Заявителю дается письменный ответ о принятом решении.

5.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.