

АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕРВОМАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КОНАКОВСКОГО РАЙОНА

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

16.12.2013г.

д. Поповское

№ 58-П

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальных услуг:
«Выдача физическим лицам справок с места жительства, выписок из похозяйственных книг населенных пунктов Первомайского сельского поселения»;
«Предоставление архивных справок, копий архивных документов, копий правовых актов администрации Первомайского сельского поселения»;
«Предоставление выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок»

На основании Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Главы администрации Первомайского сельского поселения от 15.10.2012г № 34-П «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Первомайского сельского поселения Конаковского района Тверской области», Устава Первомайского сельского поселения Конаковского района Тверской области и в целях обеспечения реализации права граждан на обращения и упорядочения работы с обращениями граждан:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Первомайского сельского поселения (прилагается).
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава администрации Первомайского
сельского поселения:

В.Ф. Катихина

**Административный регламент по предоставлению муниципальных услуг:
«Выдача физическим лицам справок с места жительства, выписок из
похозяйственных книг населенных пунктов Первомайского сельского
поселения»**

**«Предоставление архивных справок, копий архивных документов, копий
правовых актов администрации Первомайского сельского поселения»**

**«Предоставление выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина
права
на земельный участок»**

I. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальных услуг «Выдача физическим лицам справок с места жительства, выписок из похозяйственных книг населенных пунктов Первомайского сельского поселения»; «Предоставление архивных справок, копий архивных документов, копий правовых актов администрации Первомайского сельского поселения»; «Предоставление выписки из похозяйственной книги о наличии у гражданина права на земельный участок» (далее - рассмотрение обращений граждан в администрацию Первомайского сельского поселения) (далее - административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Первомайского сельского поселения (далее - администрация) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Первомайского сельского поселения.

3. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации в соответствии с Уставом Первомайского сельского поселения.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой администрации Первомайского сельского поселения (далее – Глава), или лицом его замещающим.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших лично от заявителя, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования, а также в ходе личного приема.

II. Порядок исполнения услуг

по рассмотрению обращений граждан

2.1. Информирование об исполнении услуг по рассмотрению обращений граждан:

2.1.1. Информирование об исполнении услуг по рассмотрению обращений граждан осуществляется:

- непосредственно в администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения на официальном Интернет-сайте администрации www.1-majskoe.ru, обнародование на информационных стендах.

2.1.2. Информация о местонахождении приёмной главы, контактных телефонах, адресе электронной почты, об установленных для личного приема граждан днях и часах, требования к письменным обращениям и обращениям, размещаются:

- в средствах массовой информации;
- на информационных стендах администрации и местах приема письменных и устных обращений;
- на официальном Интернет-сайте администрации www.1-majskoe.ru

Местонахождение и почтовый адрес: 171287, Тверская обл., Конаковский р-н, д. Поповское, ул.Школьная, д.4

Телефон: приемная Главы администрации (242) 62-589; факс: (242) 65-428

График приема заявителей:

Понедельник-пятница	С 08.00 до 13.00 час. С 14.00 до 17.00 час.
Суббота	Выходной
Воскресенье	

2.1.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалист администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, подробно и корректно информирует обратившихся о порядке и сроках исполнения функций по рассмотрению обращений граждан, основаниях для отказа, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому специалисту администрации или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан:

2.2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения

обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждан уведомляется письменно.

2.2.2. Глава может устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

2.3. Требования к письменному обращению:

2.3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение приведённых в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, поступившее по электронной почте на официальный сайт администрации, должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация Первомайского сельского поселения, или фамилию, имя, отчество специалиста, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес заявителя.

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации:

2.4.1. Личный прием граждан в администрации ведёт глава.

2.4.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации, обнародуется на информационных стендах.

2.4.3. Запись на прием к главе осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

2.4.4. Глава может принять решение о переносе запланированного дня приёма на другой день в случаях: болезни, командировки, отпуска, проведении внеплановых мероприятий.

2.4.5. Глава может принять решение об участии в приёме специалистов администрации для оказания гражданам информационно-консультативной помощи.

2.4.6. Личный прием граждан проводится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на приём, не превышало 20 минут.

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

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан:

2.5.1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным постановлением Главного государственного врача от 03.06.2003 № 118 (в редакции 25.04.2007) «О

введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.22/24.1340-03».

2.5.2. Рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выдаются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения услуги по рассмотрению рассмотрений граждан.

2.5.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.5.4. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.6. Результаты исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан:

2.6.1. Результатами исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

Процедура исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

2.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу и оставление обращения без ответа:

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

- в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения, глава, либо лицо замещающее его, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение, а также оформляется служебная записка, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином, обращение подлежит списанию;
- по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Данное обращение регистрируется в установленном порядке и подлежит списанию. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготовившем, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддаётся прочтению. В этом случае ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

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

2.8. Ответственность специалистов администрации при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

2.8.1. Специалист администрации, работающий с обращениями граждан, несет ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. В случае утраты письменных обращений к главе, специалист ответственный за работу с обращениями граждан письменно информирует об этом главу, либо лицо замещающее его, с указанием причин утраты. Глава принимает решение о назначении служебного расследования.

2.8.4. При уходе в отпуск ответственный специалист обязан передать письменные обращения, документы к ним другому специалисту по поручению должностного лица и в соответствии с должностной инструкцией. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный специалист обязан передать письменные обращения и документы к ним главе, либо лицу замещающего его.

III. Административные действия (процедуры) при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

3.1. Последовательность административных действий (процедур);

3.1.1. Исполнение услуг по рассмотрению обращений граждан включает следующие административные действия (процедуры):

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением услуг по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан:

3.2.1. Основанием для начала исполнения услуг по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти и органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Граждане направляют письменные обращения главе, либо лицу замещающее его, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, факсом, по электронной почте, телеграфу.

3.2.4. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

3.2.5. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт (приложение 1 к административному регламенту) и приобщается к поступившему обращению. Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

3.2.6. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются к тексту письма. Документы возвращаются гражданину вместе с ответом на обращение по почте либо лично. В случае отсутствия текста письма принимающим почту составляется справка с текстом «Письма нет», датой и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам. Документы возвращаются гражданину почтой.

3.2.7. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.2.8. Обращения на имя главы и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к соответствующему специалисту по работе с обращениями граждан администрации.

3.2.9. Результатом административных действий (процедур) по приёму и первичной обработке обращений является запись в журнал учёта обращений граждан, передача главе, для принятия решения и наложения резолюции, передача на исполнение.

3.3. Регистрация обращений:

3.3.1. Письменные обращения, поступившие на имя главы регистрируются у ответственного специалиста по работе с обращениями граждан администрации.

3.3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

3.3.3. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом верхнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

3.3.4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращение регистрируется как коллективное с указанием фамилий, имён и отчеств двух граждан, подписавшихся в обращении первыми, а также количества обратившихся.

3.3.5. Ответственный специалист, составляющий аннотацию обращения:

- прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, заявляет поставленные в обращении вопросы;

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

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам;

3.3.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения, подготовка карточки обращения и направление обращения на рассмотрение.

3.4. Направление обращений граждан на рассмотрение:

3.4.1. Ответственный специалист после регистрации направляет обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение главе, либо лицу замещающее его.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения, необходимости оперативного реагирования на ситуацию независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

3.4.2. После рассмотрения обращения главой, либо лицом замещающее его, и наложения им резолюции с поручением, ответственный специалист направляет обращение вместе с карточкой обращения специалисту администрации, которому поручено рассмотрение обращения (далее - исполнитель), в соответствии с

наложенной резолюцией. Если в резолюции указано несколько исполнителей, ответственный специалист делает копию обращения, материалов, приложенных к обращению, а также карточки обращения в необходимом количестве и направляет их исполнителю.

3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. Глава, либо лицо замещающее его, при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае необходимости, запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие), которые обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений граждан на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений должностным лицам, ответственным за исполнение в соответствии с резолюцией в карточке обращения граждан.

3.5. Личный приём граждан:

3.5.1. Глава проводит личный приём граждан по вопросам входящим в его компетенцию.

3.5.2. Личный приём граждан проводится главой в личном кабинете либо в ином оборудованном помещении.

3.5.3. Организацию личного приёма граждан главой осуществляет ответственный специалист по работе с обращениями граждан администрации.

3.5.4. Глава ведёт личный приём граждан в соответствии с утверждённым графиком личного приёма граждан.

3.5.5. График личного приёма граждан главой с указанием даты, места и времени проведения личного приёма составляется ответственным специалистом по работе с обращениями граждан и утверждается постановлением главы администрации.

3.5.6. График личного приёма граждан главой размещается на информационном стенде.

3.5.7. Запись на личный приём к главе проводится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан ежедневно в рабочее время.

3.5.8. Запись на повторный личный приём к главе производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.5.9. Личный приём граждан главой производится с учетом числа записавшихся на личный приём. Время ожидания личного приёма не должно превышать 20 минут.

3.5.10. Ответственный специалист по работе с обращениями граждан оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

3.5.11. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои РФ, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.5.12. Глава при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверить исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.

3.5.13. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5.14. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма граждан (приложение 2 к административному регламенту). В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина даётся устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.15. По окончании личного приёма глава доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

3.5.17. На личном приёме могут не рассматриваться:

- обращение тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.5.18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством;

3.5.19. Материалы личного приёма граждан главой учитываются и обрабатываются специалистом, ответственным по работе с обращениями граждан.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приёма граждан направляются ответственным специалистом главе. После возвращения материалы личного приёма граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, снимаются с контроля и формируются в дело.

3.5.20. Материалы личного приёма граждан главой учитываются и обрабатываются специалистом ответственным по работе с обращениями граждан с использованием учётно-контрольных карточек и журналов.

3.5.21. Материалы личного приёма граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.5.22. Ответственность за организацию личного приёма граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приёма возлагается на ответственного специалиста по работе с обращениями граждан.

3.5.23. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приёма граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие главой мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.6. Постановка обращений на контроль:

3.6.1. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях установления недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.6.2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений Президента РФ, Председателя Правительства РФ, Председателя Федерального Собрания РФ, Губернатора Тверской области, Правительства Тверской области, государственных органов власти Тверской области.

3.6.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава, либо лицо замещающее его.

3.6.4. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего административного регламента, аналитических записок к информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

3.6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется ответственный специалист по работе с обращениями граждан.

3.6.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке обращений на контроль является контроль всех поступающих в администрацию обращения.

3.7. Продление срока рассмотрения обращений:

3.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимо для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращений и представляет её главе, по поручению которого рассматривается обращение.

3.7.3. На основании служебной записки главой, либо лицом замещающим его, принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину. Если контроль за рассмотрением обращения установлен, ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращений.

3.7.4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения, в случае необходимости проведения дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса и предоставлении информации в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

3.8. Оформление ответа на обращение:

3.8.1. При ответе на письменное обращение в адрес главы необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона специалиста, исполнившего документ, при этом ответ подписывается главой администрации, в его отсутствие – уполномоченным лицом.

3.8.2. В отчёте в чёткой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать какие меры приняты по обращениям.

3.8.3. В ответе в вышестоящие органы указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

3.8.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию в дело.

3.8.5. Ответы гражданам в вышестоящие органы власти печатаются на бланках установленной формы, которые в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы ответственного исполнителя и номер его служебного телефона.

3.8.6. Если на обращение даётся промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.8.7. После завершения рассмотрения обращения, оформления подписания и регистрации ответа на обращение, подлинник ответа на обращение и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения:

- в адрес главы – передаются специалисту, ответственному по работе с обращениями граждан. Краткое содержание ответа и результат рассмотрения обращения заносится в карточку обращения, в дело. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего административного регламента, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

3.8.8. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы, направляется ответственным специалистом по работе с обращениями граждан почтой по адресу, указанному заявителем в обращении.

Ответ на обращение, поступившее из вышестоящих органов, направляется заявителю почтой по указанному в обращении адресу, копия - в вышестоящий орган.

3.8.9. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, формируются в дело.

3.8.10. Контроль за правильностью списания в дело обращений, поступивших в адрес главы, либо лица замещающего его осуществляется специалистом, ответственным по работе с обращениями граждан.

3.8.11. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации.

3.8.12. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путём изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа – указания сроков окончательного решения вопросов.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

3.9.1. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися 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.

3.9.2. Документы и материалы, поступившие в порядке, предусмотренном пунктом 3.4.2. административного регламента, обладают статусом служебной переписки и на них действие пунктом 3.9.1 административного регламента не распространяется.

3.9.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы, ходе рассмотрения обращения, ведёт ответственный специалист по работе с обращениями граждан.

3.9.4. Справки предоставляются в ходе личного приёма или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.9.5. При получении устного запроса о ходе рассмотрения обращения ответственный специалист по работе с обращениями граждан называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично даёт ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, обратившемуся гражданину предлагается перезвонить в конкретный день и в определённое время.

3.9.6. Запросы от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

3.9.7. Во время разговора специалист по работе с обращениями граждан должен произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.9.8. Специалист ответственный по работе с обращениями граждан ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении услуг по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе администрации.

3.9.9. Результатом рассмотрения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при устном обращении гражданина является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.10. Порядок и форма контроля за исполнением услуг по рассмотрению обращений граждан:

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения услуг по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными действиями (процедурами) по исполнению услуг по рассмотрению обращений граждан, и принятием соответствующих решений осуществляется главой.

3.10.2. Текущий контроль за исполнением услуг по рассмотрению обращений граждан осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения административного регламента, иных нормативных актов РФ, Тверской области.

Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан устанавливается главой.

3.10.3. Организация и осуществление централизованного учёта и своевременного рассмотрения письменных обращений в администрацию осуществляется ответственным специалистом по работе с обращениями граждан администрации.

3.11. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции:

3.11.1. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения услуг по рассмотрению обращений граждан в суд, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

АКТ
вскрытия письма, поступившего в адрес

через почтовое отделение № _____ по извещению
от " ____ " _____ 20__ г. за № _____

Письмо вскрыто " ____ " _____ 20__ года комиссией в составе:

(ф.и.о., должность)

При проверке оказалось:

1. Состояние упаковки, обвязки, пломб или печатей:

(исправное или неисправное, в последнем случае подробно указать

обнаруженные повреждения)

2. Опись вложения от " ____ " _____ 20__ г. № _____ -----

имеется

не имеется

(ненужное зачеркнуть)

В письме оказались:

№ п/	Наименован ие	Числится по описи от		Оказалось в наличии		Примечан ие
		за № _____		количеств о (шт.)	масса (в г)	
		количество (шт.)	масса (в г)			

Подписи членов комиссии:

Приложение 2
к Административному регламенту

ФОРМА
журнала регистрации личного приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество, адрес заявителя	Краткое содержание заявления	Фамилия ведущего прием	Результат рассмотрения заявления
1	2	3	4	5	6

Блок-схема

рассмотрения обращений граждан в администрации Первомайского сельского поселения

