**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КЫМАНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КЫТМАНОВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.12.2012 № 107

с.Кытманово

Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Администрация сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет (прилагается).

2. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет обнародовать в установленном порядке.

3. Контроль за исполнением административного регламента возложить на секретаря Администрации Кытмановского сельсовета Е.П.Коваленко

Глава Администрации

сельсовета А.А.Дубов

УТВЕРЖДЕНО

 Постановлением Главы Администрации

Кытмановского сельсовета

от 04.12.2012 № 107

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет**

**Глава I. Общие положения**

 1.Административный регламент рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет.

 2. Рассмотрение обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет осуществляется в соответствии с:

 - Конституцией Российской Федерации;

 - Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

 - Законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края»;

- Уставом муниципального образования Кытмановский сельсовет.

 3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Кытмановского сельсовета, депутатами Совета депутатов Кытмановского сельсовета, Главой администрации Кытмановского сельсовета, секретарем Администрации Кытмановского сельсовета, заместителем Главы администрации Кытмановского сельсовета, специалистами Администрации Кытмановского сельсовета.

4. Глава сельсовета и Совет депутатов Кытмановского сельсовета рассматривают обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Совета депутатов Кытмановского сельсовета. В администрации Кытмановского сельсовета рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Кытмановского сельсовета в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Алтайского края, Уставом муниципального образования Кытмановский сельсовет.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений поступивших в форме электронного документа и устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан (приложение № 1).

**Глава II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

***Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан***

 6.Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

 - непосредственно в органах местного самоуправления;

 - с использованием средств телефонной связи;

 - посредством публикации в средствах массовой информации.

 7.Сведения о местонахождении органов местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет, полный почтовый адрес, контактные телефоны (приложение N 2 к Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации Кытмановского сельсовета (http://kit-adm.do.am).

- на информационных стендах администрации Кытмановского сельсовета

 8. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации Кытмановского сельсовета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста администрации Кытмановского сельсовета, принявшего телефонный звонок.

 9. Если специалист администрации Кытмановского сельсовета, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому может получить необходимую информацию.

***Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан***

 10. Исполнение функций по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий срок исполнения указанной функции.

 В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой администрации Кытмановского сельсовета, но не более чем на 30 (тридцать) дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

 12. Глава администрации Кытмановского сельсовета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

***Требования к письменному обращению граждан и обращению, поступившему в форме электронного документа***

 13. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органов местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

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

4. Обращение, направленное по общим системам информационного доступа должно содержать наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество Главы администрации Кытмановского сельсовета, либо фамилию, имя, отчество специалиста администрации Кытмановского сельсовета, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество обращающегося, адрес электронной почты, если ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес заявителя (местожительство), если ответ должен быть направлен в письменной форме, изложение существа обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направит указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

***Условия, сроки и время личного приема в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет***

 15. Прием граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет ведут Глава Кытмановского сельсовета, Глава администрации Кытмановского сельсовета, секретарь Администрации Кытмановского сельсовета, заместитель Главы администрации Кытмановского сельсовета.

 16. Глава администрации Кытмановского сельсовета осуществляет личный прием граждан каждый вторник с 9.00 до 13.00;

Секретарь Администрации Кытмановского сельсовета осуществляет личный прием граждан каждый понедельник с 9.00 до 13.00;

 Заместитель Главы администрации Кытмановского сельсовета осуществляет личный прием граждан каждый понедельник с 9.00 до13.00;

 Глава Кытмановского сельсовета осуществляет личный прием граждан каждую среду с 10.00 до 13.00

 17. Непосредственную организацию личного приема граждан Главой Кытмановского сельсовета, Главой администрации Кытмановского сельсовета осуществляет секретарь Администрации сельсовета.

 18. Предварительная запись на прием Главы Кытмановского сельсовета и Главы Администрации Кытмановского сельсовета производится секретарем Администрации сельсовета. Запись на прием производится ежедневно с 9.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 15.00.

 19. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием из расчета, чтобы время ожидания приема не превышало 30 минут.

 Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

 - ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий

 - инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

 - инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

 - лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

 20. Секретарь Администрации сельсовета оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

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

***Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан***

 22. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-ОЗ".

 23. Рабочие места специалистов администрации Кытмановского сельсовета, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

 24. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

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

***Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан***

26. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращения граждан направленных в письменной форме или в форме электронного документа является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, или в форме электронного документа по адресу электронной почты.

27. Результатом исполнения функции по рассмотрению устных обращений граждан в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращениях вопросов или получение на них необходимых разъяснений в устной форме (с согласия гражданина), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

***Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан***

28. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении гражданина в письменной форме или форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и адрес (почтовый или электронный) для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

29. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

30. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации.

***Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан***

 31. Должностные лица и специалисты Администрации сельсовета, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

 Персональная ответственность специалистов администрации Кытмановского сельсовета закрепляется в их должностных инструкциях.

 32. Сведения, содержащиеся в обращениях, 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 обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

 33. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава администрации Кытмановского сельсовета.

 34. При уходе в отпуск исполнитель администрации сельсовета по поручению Главы администрации обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения секретарю администрации Кытмановского сельсовета. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения секретарю администрации Кытмановского сельсовета.

**Глава III. Административные процедуры.**

Последовательность административных действий (процедур)

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

 - прием и первичная обработка письменных и поступивших по системам общего информационного доступа обращений граждан;

 - регистрация и аннотирование поступивших обращений;

 - направление обращений на рассмотрение;

 - рассмотрение обращений в органах местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет;

 - личный прием граждан;

 - постановка обращений на контроль;

 - продление срока рассмотрения обращений граждан;

 - оформление ответа на обращение граждан;

 - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

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

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

 36. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в органы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

 37. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

 38. Обращения, присланные вышеуказанными способами и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю Администрации Кытмановского сельсовета.

 39. Секретарь Администрации Кытмановского сельсовета, ответственный за прием документов:

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

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

 - прикладывает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

 - в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес органов местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет нет", с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам

 - акт составляется в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в архиве администрации Кытмановского сельсовета, второй приобщается к поступившему обращению.

 40. Секретарь Администрации Кытмановского сельсовета, отвечает за прием документов.

Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе администрации Кытмановского сельсовета и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции.

 41. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем Администрации Кытмановского сельсовета. Обращения принимаются и регистрируются в журнале регистрации заявлений и жалоб граждан секретарем Администрации сельсовета .

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копии или втором экземпляре обращения с указанием входящего номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

 42. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале регистрации заявлений и жалоб граждан регистрируются секретарем администрации сельсовета.

 43. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт администрации Кытмановского сельсовета по сети Интернет, принимаются и регистрируются секретарем Администрации сельсовета.

 44. Обращения, поступившие на имя Главы Кытмановского сельсовета Главы администрации Кытмановского сельсовета, секретаря администрации Кытмановского сельсовета, заместителя Главы администрации Кытмановского сельсовета, с пометкой "Лично" вскрываются секретарем администрации Кытмановского сельсовета

***Регистрация и аннотирование поступивших обращений***

 45. Поступившие секретарю Администрации Кытмановского сельсовета обращения, регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления.

 46. секретарь Администрации Кытмановского сельсовета, ответственный за регистрацию обращений:

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

 - в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются один из авторов, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение называется коллективным;

 - отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Алтайского края, Администрации Кытмановского района и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

 - отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы взыскиваются за счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

 47. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода. При этом с переводчиком оставляется договор о неразглашении сведений содержащихся в обращении.

 Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются до регистрации для перевода. При этом с переводчиком оставляется договор о неразглашении сведений содержащихся в обращении.

 48.Секретарь Администрации сельсовета, осуществляет аннотацию обращений:

 - прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

 - проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

 - составляет и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение.

 49. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в регистрационно-контрольной карточке. (Приложение 3)

***Направление обращения на рассмотрение.***

 50. После составления аннотации секретарь Администрации Кытмановского сельсовета заносит обращение в журнал регистрации заявлений и жалоб граждан (при наличии, в электронную систему документооборота) и направляет его на рассмотрение Главы администрации Кытмановского сельсовета (для наложения резолюции).

 51. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Кытмановского сельсовета, то в течение 7 (семи) дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина (приложение №№ 4).

 52. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в компетентный орган решающий данный вопрос подписываются Главой администрации Кытмановского сельсовета.

 53. Письма граждан, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

 54. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами органов местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

 55. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем (после наложения резолюции Главой администрации Кытмановского сельсовета) специалистам администрации Кытмановского сельсовета для дальнейшего рассмотрения обращений либо направление обращения для рассмотрения в представительный орган муниципального образования Кытмановский сельсовет и в вышестоящие органы в соответствии с их компетенцией.

***Рассмотрение обращений в органах местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет***

 56. Поступившие ворганы местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет обращения граждан, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок.

 57. В тексте поручения могут быть указания "Срочно" или "Оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

 58. В случае если поручение о рассмотрении обращения передается в вышестоящий орган в соответствии с его компетенцией, секретарь Администрации Кытмановского сельсовета оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

 59.Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются на исполнение в копиях. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 60. Специалист администрации Кытмановского сельсовета, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах его полномочий вправе:

 - пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, в том числе в электронной форме, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

 - создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;

 - проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

 - привлекать в необходимых случаях к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке.

 61.В случае если обращение, по мнению исполнителя , направлено не по принадлежности, специалист в двухдневный срок возвращает это обращение Главе администрации Кытмановского сельсовета, указывая специалиста администрации или другое должностное лицо, которому по его мнению, следует направить данное обращение.

 62. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

 63. Должностное лицо муниципального образования Кытмановский сельсовет, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 28 Административного регламента.

 64. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель направляет обращение в правоохранительные органы.

 65. Результатом рассмотрения обращений в органах местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

***Личный прием граждан***

 66. Организацию личного приема граждан осуществляет секретарь Администрации Кытмановского сельсовета

 67. Личный прием граждан осуществляют:

 Глава администрации Кытмановского сельсовета - каждый вторник с 9.00 до 13.00.

Секретарь Администрации Кытмановского сельсовета - каждый понедельник с 9.00 до 13.00;

 Заместитель Главы администрации Кытмановского сельсовета - каждый понедельник с 9.00 до13.00;

 Глава Кытмановского сельсовета - каждую среду с 10.00 до 13.00

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

 69. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заполняется учетная карточка приема посетителей, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, место работы, должность, адрес места жительства заявителя и фамилия, имя, отчество лица, ведущего прием, вопрос по которому обращается гражданин.

 70. Во время личного приема, каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. 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 случае если гражданин оставляет письменное обращение в карточке личного приема делается отметка.

 71. По окончании личного приема Глава администрации Кытмановского сельсовета или иное должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

 72. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

 73. После завершения личного приема, согласно поручению должностного лица, ведущего прием, учетная карточка личного приема передается исполнителю. В разносной книге проставляется дата и подпись.

 74. Материалы с личного приема хранятся 5 (пять) лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

 75. Результатом личного приема граждан является разъяснение (с согласия гражданина) по существу вопроса, с которым обратился гражданин, в случае если обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо направляется поручение для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

***Постановка обращений на контроль***

 76. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления муниципального образования Кытмановский сельсовет, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

 77. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Алтайского края и главы Администрации Кытмановского района о рассмотрении обращений граждан.

 78. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

 79. Решение о постановке обращения на контроль вправе принимать Глава администрации Кытмановского сельсовета.

 80. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется Главой администрации Кытмановского сельсовета.

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

 ***Продление срока рассмотрения обращений граждан***

 82. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 (тридцать) дней.

 83. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе администрации Кытмановского сельсовета.

 84. Глава администрации Кытмановского сельсовета, на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

***Оформление ответа на обращения граждан***

 85. Ответы на обращения граждан подписывает Глава Кытмановского сельсовета и Глава администрации Кытмановского сельсовета в соответствии со своими полномочиями и должностные лица в пределах своей компетенции.

 Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Алтайского края, Председателя Алтайского краевого законодательного собрания, Главы Администрации Кытмановского района, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает только Глава администрации Кытмановского сельсовета.

 86. В ответе в вышестоящие органы (на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Алтайского края, Председателя Алтайского краевого законодательного собрания, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации) должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

 87. В ответе на обращения граждан, поступивших из других органов и организаций, первым в адресе указывается гражданин.

 88. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

 89. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, которые подлежат возврату по требованию гражданина. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

 90. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

 92. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретарю Администрации Кытмановского сельсовета, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

93.После регистрации ответа в журнале исходящей корреспонденции, он направляется гражданину в соответствии с указанным почтовым адресом. Ответ на обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Отправление ответов на обращения граждан осуществляется сотрудниками Администрации Кытмановского сельсовета.

 Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

 94. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться 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.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

 95. Справочную работу по обращениям граждан ведет секретарь Администрации сельсовета. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи.

 96. Справки предоставляются по следующим вопросам:

 - о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

 - об отказе в рассмотрении обращения;

 - о продлении срока рассмотрения обращения;

 - о результатах рассмотрения обращения.

 97. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 16.30, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный дни - с 9.00 до 15.30.

 98. При получении запроса по телефону специалисты администрации Кытмановского сельсовета:

 - называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

 - представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;

 - предлагает абоненту представиться;

 - выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

 - вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

 -при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

 - к назначенному сроку специалист администрации Кытмановского сельсовета подготавливает ответ.

 99. Во время разговора специалист администрации Кытмановского сельсовета, отвечающий на телефонный звонок, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

 100.Секретарь администрации Кытмановского сельсовета готовит статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе администрации Кытмановского сельсовета.

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

**4. Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

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

 103. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений специалистами администрации Кытмановского сельсовета осуществляется Главой администрации Кытмановского сельсовета.

 104. Текущий контроль осуществляется путем проведения Главой администрации Кытмановского сельсовета проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативно-правовых.

 105. Текущий контроль за сроками подготовки ответов на обращения граждан осуществляет секретарь Администрации Кытмановского сельсовета

106.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой администрации Кытмановского сельсовета.

**5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан**

**и решений, принятых по обращениям**

 107. Граждане вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Приложение № 1**

к административному регламенту рассмотрения

обращений граждан в органы местного самоуправления

муниципального образования Кытмановский сельсовет

утвержденного постановлением Администрации

Кытмановского сельсовета от 04.12.2012 № 107

**КАРТОЧКА**

**личного приема гражданина**

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ФИО, должность должностного лица, осуществляющего личный прием**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Адрес места жительства гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Место работы, должность)

**Краткое содержание обращения гражданина**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Содержание принятого решения по обращению гражданина**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность лица, производившего (подпись) (фамилия и инициалы)

 личный прием)

**Приложение № 2**

к административному регламенту рассмотрения

обращений граждан в органы местного самоуправления

муниципального образования Кытмановский сельсовет

утвержденного постановлением Администрации

Кытмановского сельсовета от 04.12.2012 № 107

**СВЕДЕНИЯ О МЕСТЕНАХОЖДЕНИИ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КЫТМАНОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

 **Почтовый адрес:** 659240 Алтайский край Кытмановский район село Кытманово улица Советская,15

 **контактные телефоны:**

глава Администрации Кытмановского сельсовета **8(38590)22231**

секретарь Администрации Кытмановского сельсовета **8(38590)22351**

заместитель главы Администрации Кытмановского сельсовета **8(38590)22273**

**адрес электронной почты** Администрации Кытмановского сельсовета **(citadm@mail.ru)**

**адрес официального сайта** Администрации Кытмановского сельсовета **(http://kit-adm.do.am).**

**Приложение № 3**

к административному регламенту рассмотрения

обращений граждан в органы местного самоуправления

муниципального образования Кытмановский сельсовет

утвержденного постановлением Администрации

Кытмановского сельсовета от 04.12.2012 № 107

|  |
| --- |
| ***Администрация Кытмановского сельсовета Кытмановского района*** ***Алтайского края*** |
| **СРОК ИСПОЛНЕНИЯ:** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** |
| Корреспондент: |
| дата получения | входящий № | дата документа | № документа |
|  |  |  |  |
| Краткое содержание: |
| Отв. исполнитель (фамилия, инициалы) |
| Резолюция (текст, автор, дата): |
| Отметка об исполнении документа: |