 АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИГОРЬЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПРИМОРСКОГО КРАЯ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

01.11.2010г. с. Григорьевка №101

### **Об утверждении Административного регламента администрации**

### **Григорьевского сельского поселения по**

###  **предоставлению муниципальной услуги**

### **«Рассмотрение обращений граждан»**

 В соответствии Федеральными Законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Григорьевского сельского поселения, администрация Григорьевского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент администрации Григорьевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан (приложение № 1).
2. Данное постановление подлежит обнародованию.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на специалиста администрации Григорьевского поселения Л.В. Татарчук.

###### Глава Григорьевского сельского поселения -

###### Глава администрации поселения А.С. Дрёмин

Утвержден [постановлением администрации
Григорьевского сельского поселения
от 01.11.2010г. №](http://semenovskoe-smr.ru/content/view/74/53/) 101

 **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации Григорьевского сельского поселения предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.**

**I. Общие положения.**

 1.Настоящий административный регламент разработан для обеспечения права граждан на территории Григорьевского сельского поселения обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения к главе Григорьевского сельского поселения (далее – главе сельского поселения) и специалистам администрации Григорьевского сельского поселения, а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Григорьевского сельского поселения (далее – администрации). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.
 2.Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Григорьевского сельского поселения, настоящим Административным регламентом администрации Григорьевского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан (далее – регламент).
 3. Обращения граждан рассматривает Глава Григорьевского сельского поселения.
 4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших по электронным средствам связи.
 5. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте.
В административном Регламенте используются следующие термины и определения:
**административный регламент –** нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или принятия решений администрацией Григорьевского сельского поселения, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа);
**административная процедура –** последовательность действий администрации Григорьевского сельского поселения по рассмотрению обращений;
**должностное лицо –** лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в администрации Григорьевского сельского поселения;
**обращение –** направленное в администрацию Григорьевского сельского поселения или Главе Григорьевского сельского поселения устное или письменное предложение, заявление или жалоба;
 **предложение –** рекомендация по совершенствованию нормативных
правовых актов или деятельности администрации Григорьевского сельского поселения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности местного сообщества;
**заявление** – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе администрации Григорьевского сельского поселения или специалистов администрации, либо критика деятельности администрации Григорьевского сельского поселения или специалистов администрации;
**жалоба –** просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов;
**коллективное обращение –** обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

**II. Требования к порядку рассмотрения обращений:

1.Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в
администрации Григорьевского сельского поселения:**

 1.1.Информирование граждан о рассмотрении обращений в администрации Григорьевского сельского поселения осуществляется путем размещения информации о личном приеме работниками администрации, режиме работы администрации, телефонах на дверях кабинетов специалистов администрации и главы Григорьевского сельского поселения по адресу: Приморский край, Михайловский район, с.Григорьевка, ул.Калинина, 34, а также предоставлением консультаций специалистами администрации Григорьевского сельского поселения по телефонам или при личном обращении граждан;
 1.2.В информационных материалах указываются фамилия, имя, отчество специалиста, его должность, время и место личного приема граждан, вопросы, рассмотрение которых входит в его компетенцию;
 1.3. Справочную работу по обращениям граждан на имя главы Григорьевского сельского поселения ведет: по письменным обращениям и по обращениям на личном приеме Главы Григорьевского сельского поселения – специалист администрации Григорьевского сельского поселения.
 1.4. При ответах на телефонные звонки работники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации сельского поселения, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.
Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный в обращении вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2.Условия и сроки рассмотрения обращений граждан:**

 2.1.Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.
В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Григорьевского сельского поселения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.
В администрации Григорьевского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Главы Григорьевского сельского поселения и администрации Григорьевского сельского поселения в соответствии с Уставом Григорьевского сельского поселения, законами Российской Федерации, Приморского края.

 2.2.Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.
 2.3. Если поступившее в администрацию Григорьевского сельского поселения обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.
 2.4. Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с выездом на место в случае необходимости.
 2.5. Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.
 2.6. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет старший специалист администрации Григорьевского сельского поселения, работники администрации Григорьевского сельского поселения, ответственные за ведение делопроизводства в соответствии с должностными обязанностями.
 2.7. Глава Григорьевского сельского поселения регулярно готовит статистическую и аналитическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее один раз в квартал в администрацию Михайловского муниципального района.
 2.8. Сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений и использование сведений, содержащихся в них, только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни заявителей без их согласия.
 2.9. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина, глава Григорьевского сельского поселения в двухдневный срок проводит служебное расследование.
 2.10. При уходе в отпуск, исполнитель обязан в последний рабочий день передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан специалисту администрации, временно его замещающему.
При переходе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Григорьевского сельского поселения, исполнитель обязан в последний рабочий день сдать все числящиеся за ним обращения граждан главе Григорьевского сельского поселения.

**III. Административные процедуры.
3. Последовательность административных действий (процедур).**

 3.1.Рассмотрение обращений граждан в администрации включает в себя следующие административные процедуры:
 - прием и первичную обработку обращений граждан;
 - регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
 - направление обращений на рассмотрение;
 - рассмотрение обращений главой Григорьевского сельского поселения;
 - рассмотрение обращений, поступивших на имя главы Григорьевского сельского поселения по электронной почте;
 - личный прием граждан;
 - постановка обращений граждан на контроль;
 - продление срока рассмотрения обращений граждан;
 - оформление ответа на обращения граждан;
 - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;
 - порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

 4.1. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

 4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.
 4.3. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (главе сельского поселения, администрации сельского поселения либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.
В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).
 4.4. Документы, адресованные Главе Григорьевского сельского поселения или специалистам администрации, получает старший специалист администрации Григорьевского сельского поселения.
 4.5..Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.
 4.6. В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, старшим специалистом сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится в администрации Григорьевского сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.
 4.7. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, сотрудником общего отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом "обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.
 4.8. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются старшим специалистом администрации. Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации Григорьевского сельского поселения, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.
По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.
 4.9. Обращения, поступившие на имя главы Григорьевского сельского поселения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.
 4.10. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются специалистом администрации в установленном порядке.
В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации специалисту администрации.
 4.11. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), работник должен, немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе Григорьевского сельского поселения и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию Григорьевского сельского поселения.
 4.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

**5.Регистрация и аннотирование поступивших обращений.**

 5.1. Поступившее в администрацию Григорьевского сельского поселения обращение регистрируется в день поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется дата регистрации и регистрационный номер.
Если место, предназначенное для проставления даты регистрации и регистрационного номера, занято текстом, дата и номер могут быть проставлены в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.
 5.2. Работники, осуществляющие аннотацию обращений прочитывают их, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.
Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В журнале регистрации указывается дата поступления обращения , заголовок документа или краткое содержание, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, делается запись "контроль".
 5.3. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.
 5.4. От обращения отделяются поступившие ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю.
 5.5. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода.

 5.6.Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в журнале регистрации обращений и их подготовка к передаче на рассмотрение главе Григорьевского сельского поселения или специалистам администрации.

**6.Направление обращений на рассмотрение.**

 6.1.Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе Григорьевского сельского поселения или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.
В соответствии с резолюцией Главы Григорьевского сельского поселения обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему специалисту администрации, которое обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу Григорьевского сельского поселения.
 6.2. Ответы заявителям из администрации Григорьевского сельского поселения даются на общих бланках администрации.
 6.3.Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой Григорьевского сельского поселения.
 6.4.Для исполнения обращения граждан передаются под роспись работнику, которому поручено это исполнение.
 6.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы Григорьевского сельского поселения, на рассмотрение специалистов администрации Григорьевского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.
Передачу документов осуществляет работник, отвечающий за получение и регистрацию обращений граждан.

**7.Рассмотрение обращений в администрации Григорьевского** **сельского поселения.**

 7.1.Направленные Главой Григорьевского сельского поселения для рассмотрения письменные обращения граждан специалистам администрации рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации. Обращения, на которых Главой Григорьевского сельского поселения указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.
 7.2. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы специалистов, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись Главы Григорьевского сельского поселения с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.
 7.3. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.
Исполнение поручений Губернатора Приморского края о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.
 7.4. Обращения должны рассматриваться тем специалистом, которому это поручено. Специалисты могут рассмотреть обращение непосредственно в администрации Григорьевского сельского поселения или с выездом на место.
 7.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими специалистами администрации/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы Григорьевского сельского поселения первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
 7.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его Главе Григорьевского сельского поселения с указанием специалиста администрации, которому, по его мнению, следует направить обращение.
 7.7. Обращения с просьбами о личном приеме у Главы Григорьевского сельского поселения передаются в день получения Главе Григорьевского сельского поселения и рассматриваются как обычные обращения.
В случае необходимости авторам таких обращений может быть направлено сообщение о порядке работы администрации Григорьевского сельского поселения, личного приема населения ее специалистами, а само заявление оформляется «В дело» как исполненное.
 7.8. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело старшим специалистом администрации. В необходимых случаях такие обращения доводятся до сведения Главы Григорьевского сельского поселения.
Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, немедленно направляются для проверки в правоохранительные органы.
 7.9. Обращения граждан, поступившие лично к Главе Григорьевского сельского поселения или специалистам администрации на собраниях граждан, должны поступать от их организаторов обобщенными, для регистрации в администрацию Григорьевского сельского поселения.
Такие обращения в соответствии с поручением главы Григорьевского сельского поселения рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный ответ в указанные сроки.
 7.10. Специалист администрации, которому поручено рассмотрение обращения:
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, 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;
 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному специалисту администрации в соответствии с их компетенцией.
 7.11.Специалист администрации на основании полученного в установленном порядке запроса обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
 7.12.Специалист администрации, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.8.5 Административного регламента.
 7.13.Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

 **8.Продление срока рассмотрения обращений.**

 8.1. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30 дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.
 8.2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава Григорьевского сельского поселения по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.
 8.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной власти Приморского края, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.
 8.4.Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан по существу. Не рассматриваются обращения по существу, если:
 8.4.1. в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с раннее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же специалистом администрации;
 8.4.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 8.4.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу специалиста администрации, а также членов его семьи;
 8.4.4. в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;
 8.4.5. в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;
 8.4.6. текст письменного обращения не поддается прочтению;
 8.4.7. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 8.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в двухдневный срок возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
 8.6. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не даются.
 8.7. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается заявителю.

**9.Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата.**

 9.1.Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Григорьевского сельского поселения является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.
 9.2. Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.
 9.3. Ответы на обращения граждан подписывает Глава Григорьевского сельского поселения.
 9.4. Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы Государственной власти Приморского края об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Григорьевского сельского поселения.
В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному специалисту администрации Григорьевского сельского поселения, ответ подписывается этим специалистом.
 9.5. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным работникам администрации.
 9.6. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации или органы Государственной власти Приморского края обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.
 9.7. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/ его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.
 9.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.
 9.9. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Григорьевского сельского поселения.
 9.10. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.
 9.11. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.
 9.12. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.
 9.13. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются старшему специалисту, который проверяет правильность оформления ответа, и делает отметки в журнале регистрации обращений граждан.
Специалист вправе обращать внимание исполнителей на несоответствия ответов требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и предлагать оформить ответ в соответствии с требованиями.
 9.14. Отправление ответов без регистрации не допускается.
 9.15. Копия ответа, представляемая исполнителем старшему специалисту, в правом нижнем углу должна иметь указание "В дело", результат рассмотрения /удовлетворено, разъяснено, отказано и т.п./, дату, фамилию, инициалы и служебный телефон, личную подпись исполнителя.
 9.16.При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения, /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела/.
 9.17. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству» старшим специалистом.

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

 10.1.Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
 10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет старший специалист
 10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:
 - о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или специалисту;
 - об отказе в рассмотрении обращения;
 - о продлении срока рассмотрения обращения;
 - о результатах рассмотрения обращения.
 10.4. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 8-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней.
 105. При получении запроса, уполномоченный работник администрации Григорьевского сельского поселения:
 - называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;
 - представляется, называя свои фамилию, имя и 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 работник администрации подготавливает ответ.
 10.6. Во время разговора с обратившимся гражданином специалист администрации,
назначенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.
 10.7. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**11.Организация личного приема граждан.**

 11.1.Устные обращения к главе Григорьевского сельского поселения, специалистам администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.
 11.2. Глава Григорьевского сельского поселения ведет личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой Григорьевского сельского поселения регламентом работы администрации Григорьевского сельского поселения.
 11.3. Непосредственную организацию личного приема граждан главой Григорьевского сельского поселения осуществляет старший специалист.
 11.4 Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.
 11.5. Работники администрации Григорьевского сельского поселения, обеспечивающие проведение личного приема, регистрируют заявителей в Журнале регистрации личного приема, вносят данные о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество обращений в администрацию Григорьевского сельского поселения с учетом содержания устного обращения гражданина.
В случае повторного обращения работник администрации Григорьевского сельского поселения, обеспечивающий проведение личного приема, осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются Главе Григорьевского сельского поселения.
 11.6. Во время приема Глава Григорьевского сельского поселения вправе направить заявителя на беседу в соответствующий административный, государственный орган.
 11.7. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.
 11.8. По окончании приема Глава Григорьевского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.
В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 11.9.Глава Григорьевского сельского поселения по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.
 11.10. После завершения личного приема глава Григорьевского сельского поселения и согласно его поручениям, зафиксированным в Журнале личного приема, работники администрации Григорьевского сельского поселения оформляют рассылку документов исполнителям.
 11.11..Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным главой сельского поселения во время личного приема, направляется исполнителю.
 11.12..Глава сельского поселения на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.
 11.13. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.
 11.14 Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой сельского поселения, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина уполномоченному специалисту администрации сельского поселения.

**12.Контроль за рассмотрением обращений.**

 12.1 Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия работников администрации.
 12.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками администрации осуществляется главой Григорьевского сельского поселения.
Текущий контроль осуществляется путем проведения работником администрации, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Приморского края.
Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой Григорьевского сельского поселения.
 12.3. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя главы сельского поселения, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе администрации и муниципальных учреждений, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.
 12.4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Губернатора Приморского края, Председателя Думы Михайловского района, Уполномоченного по правам человека в Приморском крае о рассмотрении обращений граждан, Главы Михайловского муниципального района. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.
 12.5. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».
 12.6. Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставиться на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.
 12.7. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.
 12.8. Глава администрации Григорьевского сельского поселения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.
 12.9. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения работниками администрации требований Административного регламента.

**13.Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан.**

 13.1 Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения 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 1340-0З.
 13.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами и оргтехникой, позволяющими организовать работу по рассмотрению обращений граждан в полном объеме.
Специалисту, ответственному за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для выполнения данной работы.
 13.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:
- противопожарной системой и средствами пожаротушения.
 13.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудоваться стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для возможности письменного изложения обращения, информационными стендами.

**14.Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.**

 .14.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан работники администрации сельского поселения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

**15.Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.**

 15.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.