**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА**

**УСТЬ-ДЖЕГУТИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬТАРКАЧСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 26.06.2012г. а. Эльтаркач №32

|  |
| --- |
| **Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения** |

В целях реализации положений Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ **"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",** совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, руководствуясь постановлениями Администрации Эльтаркачского сельского поселения от \_\_\_\_\_\_\_ 2012 года № \_\_\_\_ «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения (приложение).

2. Обнародовать постановление об утверждении Административного регламента.
      3. Административный регламент обнародовать путем размещения в сети Интернет на официальном портале Администрации Усть-Джегутинского района КЧР

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой

**Глава администрации Эльтаркачского**

**сельского поселения Б.А.Айбазов**

###

### №УТУТВЕПЖДЕНВЕРЖДЕНУ

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**муниципальной услуги по организации учета и обеспечению**

### рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным

### к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения

**Содержание**

1. Общие положения

2. Порядок предоставления муниципальной услуги

2.1. Информирование об предоставлении муниципальной услуги

2.2. Срок предоставления муниципальной услуги

2.3. Требования к письменному обращению

2.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги

2.5. Результаты предоставления муниципальной услуги

2.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу

2.7. Ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

3. Административные действия (процедуры) при предоставлении муниципальной услуги

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.3. Регистрация обращений

3.4. Направление обращений на рассмотрение

3.5. Рассмотрение обращений

3.6. Личный прием граждан

3.7. Постановка обращений на контроль

3.8. Продление срока рассмотрения обращений

3.9. Оформление ответа на обращение

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.11. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги

3.12. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского 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.

Настоящий Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.2. Предоставления муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан (далее муниципальные услуги) по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения, осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Эльтаркачского сельского поселения.

1.3. Предоставления муниципальной услуги осуществляется Администрацией Эльтаркачского сельского поселения.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными организациями и объединениями.

1.4. В Администрации Эльтаркачского сельского поселения рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения в соответствии с Уставом Эльтаркачского сельского поселения и Положением об Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Информирование предоставлении муниципальной услуги**

2.1.1. Информирование предоставления муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно Администрацией Эльтаркачского сельского поселения;

с использованием средств телефонной связи, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Информация о местонахождении Администрации Эльтаркачского сельского поселения, телефонах, адресе сайта в сети Интернет и адресе электронной почты, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

на официальном портале Администрации Усть-Джегутинского муниципального района

на информационном стенде в Администрации Эльтаркачского сельского поселения и месте приема письменных и устных обращений.

2.1.3. Информирование об предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Администрации Эльтаркачского сельского поселения, исполняющими функцию (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 8 до 17 часов.

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставлении муниципальной услуги при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

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

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ подписывается Главой Эльтаркачского сельского поселения или лицом его замещающим.

**2.2. Срок предоставлении муниципальной услуги**

2.2.1.Предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

2.2.2. Уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих обще социальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

**2.3. Требования к письменному обращению**

2.3.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование Администрации Эльтаркачского сельского поселения или фамилия, имя, отчество, либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы, либо их копии.

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

**2.4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги , должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам .

2.4.2. Рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицам обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги

2.4.3. В фойе здания, где размещается Администрация Эльтаркачского сельского поселения, на информационном стенде размещается информация о графике приема граждан.

2.4.4. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

**2.5. Результаты предоставления муниципальной услуги**

2.5.1.Результатами предоставления муниципальной услуги

 могут являться:

решение вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

направление обращения в другие органы государственной власти или местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедурапредоставления муниципальной услуги

 завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

**2.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу**

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) 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 администрации Эльтаркачского сельского поселения, либо лицо его замещающее, 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 Администрацию Эльтаркачского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение, а должностное лицо, ответственное за делопроизводство, приобщает служебную записку о прекращении переписки к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином, Главой поселения или лицом его замещающим, принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в установленном порядке;

б) в письменном обращении не указано фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке.

Главой администрации поселения или лицом его замещающим, принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в установленном порядке. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в) в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем Глава поселения или лицо его замещающее, сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

е) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

ж) 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.

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

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

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

2.6.4. В случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**2.7. Ответственность должностных лиц при предоставления муниципальной услуги**

2.7.1. Ответственность припредоставления муниципальной услуги

 возлагается на Главу администрации поселения или лицо его замещающее.

 Персональная ответственность должностных лиц при предоставления муниципальной услуги предусматривается Положением об Администрации Эльтаркачского сельского поселения и должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, предоставления муниципальной услуги. 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.

2.7.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в Администрации Эльтаркачского сельского поселения, Главой администрации Эльтаркачского сельского поселения принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

2.7.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Эльтаркачского сельского поселения исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**3. Административные действия (процедуры) при предоставления муниципальной услуги**

**3.1.Последовательность административных действий (процедур)**

3.1.Предоставление муниципальной услуги 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;

контроль за предоставлением муниципальной услуги.

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

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги

 является личное обращение гражданина в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения или поступление обращения с сопроводительным письмом из органов государственной власти для рассмотрения по их поручению.

3.2.2. Граждане направляют письменные обращения в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица, в случае необходимости, разъясняют гражданам компетенцию органа местного самоуправления, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

3.2.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

3.2.4.Обращения, не содержащие фамилию гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются к рассмотрению. По просьбе обратившегося гражданина делаются отметки о приеме обращения на его копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

3.2.5. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнале регистрации обращений и передача обращений в почту Главе администрации сельского поселения.

**3.3. Регистрация обращений**

3.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения или должностному лицу.

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

3.3.3. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

3.3.4. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3.5. Должностные лица при регистрации обращения:

прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

проверяют 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 в Журнале регистрации входящей корреспонденции и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

**3.4.Направление обращений на рассмотрение**

3.4.1. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, передает зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения на рассмотрение Главе администрации Эльтаркачского сельского поселения. Коллективные обращения и обращения, поступившие на рассмотрение в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения из вышестоящих органов власти, рассматривает Глава Эльтаркачского сельского поселения.

3.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Эльтаркачского сельского поселения 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.

Глава администрации поселения подготавливает сопроводительное письмо (приложение 2 к Положению) и уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение (приложение 3 к Положению).

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

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются на бланках Администрации.

Сопроводительное письмо к обращению, поставленному на контроль (приложение 4 к Положению), уведомление гражданину и сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписываются Главой поселения.

3.4.3. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4.4. Письменное обращение с просьбой о личном приеме руководителями Администрации Эльтаркачского сельского поселения направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема в Администрации Эльтаркачского сельского поселения, обращение списывается "В дело" как исполненное.

3.4.5. В случае, 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.

3.4.6. При направлении письменного обращения на рассмотрение в орган государственной власти или другой орган местного самоуправления Администрация Эльтаркачского сельского поселения может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган 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.

3.4.8. Результатом исполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений Главе администрации Эльтаркачского сельского поселения, направление обращений для рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностным лицам.

Обращения для рассмотрения в органы государственной власти, должностным лицам в соответствии с их компетенцией пересылаются Главой администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**3.5. Рассмотрение обращений**

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Администрации Эльтаркачского сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.5.2. Обращение, поступившее в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.5.3. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются Главе администрации Эльтаркачского сельского поселения для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

3.5.4. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

3.5.5. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации Эльтаркачского сельского поселения (в том числе с выездом на место), либо направляться на рассмотрение в органы государственной власти, другой орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

3.5.6. В тексте резолюции о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

3.5.7. В случае если обращение направлено на рассмотрение в органы государственной власти, другой орган местного самоуправления, должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

3.5.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Контроль, за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также, при необходимости - в федеральные органы государственной власти, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.6.1.Административного регламента;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.10. Должностное лицо, по направленному в установленном порядке запросу Администрации Эльтаркачского сельского поселения, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает обращение Главе поселения.

3.5.12. 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.), исполнитель вправе не направлять ответ.

3.5.13. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.6.1. Положения.

3.5.14. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.15. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является:

 решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам, либо направление в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

**3.6. Личный прием граждан**

3.6.1. Глава администрации Эльтаркачского сельского поселения, а в его отсутствие лицо его замещающее, проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

3.6.2. Личный прием граждан проводится Главой администрации Эльтаркачского сельского поселения или лицом его замещающем, на рабочих местах в соответствии с ежегодно утверждаемым графиком.

3.6.3. Организация личного приема граждан Главой Эльтаркачского сельского поселения осуществляется Главой поселения.

3.6.4. График личного приема граждан утверждается ежегодно распоряжением Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3.6.5. График личного приема граждан размещается в сети Интернет и на информационном стенде в Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

 3.6.6. Личный прием у Главы администрации Эльтаркачского сельского поселения производится по адресу: Карачаево-Черкесская Республика, Усть-Джегутинский район, аул Эльтаркач, улица Центральная, дом 63, администрация Эльтаркачского сельского поселения и по телефонам (887875) 46-2-88.

3.6.7. Должностное лицо администрации, в ходе личного приема, оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

3.6.8. Сроки и время личного приема граждан в Администрации Эльтаркачского сельского поселения регламентируются распоряжением Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3.6.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 5 к Положению). В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.11. По окончании личного приема должностное лицо 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 Эльтаркачского сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

3.6.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

3.6.14. Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются должностным лицом, ведущим прием.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан хранятся у должностного лица, осуществлявшего личный прием. Снятые с контроля материалы формируются «В дело».

Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

3.6.15. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет в соответствии с номенклатурой дел, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.16. Ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема возлагается на Главу администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3.6.17. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или должностному лицу.

**3.7. Постановка обращений на контроль**

3.7.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Администрацию
Эльтаркачского сельского поселения. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе Администрации Эльтаркачского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.7.2. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Положения.

3.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо, ответственные за делопроизводство в Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**3.8.Продление срока рассмотрения обращений**

3.8.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее Главе поселения.

3.8.3. На основании служебной записки Главой поселения принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

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

**3.9. Оформление ответа на обращение**

3.9.1. Ответы на обращения подписываются Главой администрации Эльтаркачского сельского поселения, или, в случае его отсутствия, заместителем главы администрации.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывает Глава администрации Эльтаркачского сельского поселения.

В случае если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.9.2. В ответе в четкой, 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 обращению.

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

3.9.4. В случае если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр акта направляется гражданину с письменным уведомлением о принятом решении

3.9.5. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках Администрации Эльтаркачского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица, номер его служебного телефона и подпись исполнителя.

3.9.6. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.9.8. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются должностному лицу, ответственному за делопроизводство, которым проверяется правильность оформления ответа. Краткое содержание ответа вносится в Журнал регистрации входящей корреспонденции. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Положения, возвращаются исполнителю для доработки.

3.9.9. В правом нижнем углу на копии ответа исполнителем делается надпись "В дело", указывается результат рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Принято к сведению", "Положительное решение"), проставляются дата, фамилия, инициалы и номер служебного телефона, заверенные личной подписью исполнителя. Контроль за правильностью списания обращения "В дело" осуществляет должностное лицо, ответственное за делопроизводство в Администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3.9.10. После регистрации ответа в Журнале регистрации ответ направляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.9.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

3.9.12. Поступившие ответы на поручения Администрации Эльтаркачского сельского поселения о рассмотрении обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и других организаций регистрируются в установленном порядке ведущим специалистом, затем направляются Главе поселения.

Глава поселения проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Положения, а специалист администрации вносит краткое содержание ответа в Журнал регистрации входящей корреспонденции.

3.9.13. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов и списание контрольной карты.

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

3.10.1. 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.

3.10.2. Документы и материалы, поступившие в порядке, предусмотренном пунктом 3.4.6.Административного регламента, обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 2.6.1. Административного регламента не распространяется.

3.10.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших в адрес Администрации Эльтаркачского сельского поселения, ведет Глава администрации поселения .

3.10.4. Справки предоставляются в Администрации Эльтаркачского сельского поселения по адресу: КЧР, Усть-Джегутинский район, Эльтаркачское сельское поселение, улица Центральная, дом 63, в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по телефону (887875)46-2-33,46-2-81 по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) Глава администрации Эльтаркачского сельского поселения называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

3.10.6. Во время разговора должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.10.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**3.11. Порядок и формы контроля за предоставления муниципальной услуги**

3.11.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

 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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными действиями (процедурами) по предоставления муниципальнойуслуги, и принятием соответствующих решений осуществляется Главой администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3.11.2. Текущий контроль за предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Карачаево-Черкессской Республики.

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставления муниципальной услуги устанавливается Главой администрации Эльтаркачского сельского поселения.

3.11.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, осуществляет Глава администрации Эльтаркачского сельского поселения.

**3.12. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.12.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Администрации Эльтаркачского сельского поселения, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в вышестоящие органы и организации в досудебном порядке, предусмотренном областным законодательством.

Приложение 1 к Административному регламенту исполнения функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения

**ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ И ТЕЛЕФОНАХ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ЭЛЬТАРКАЧСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 Администрация располагается по адресу: Карачаево-Черкесская Республика, Усть-Джегутинский район, Эльтаркачское сельское поселение, улица Центральная, дом 63

 Почтовый адрес Администрации Эльтаркачского сельского поселения: 369321

Карачаево-Черкесская Республика, Усть-Джегутинский район, Эльтаркачское сельское поселение, улица Центральная, дом 63

Телефоны Администрации: (887875) 46-2-33 (факс)887875-46-2-81

Приложение 2 к Административному регламенту исполнения функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения

ОБРАЗЕЦ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Главе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_муниципального района\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения.

Автор(ы): А.Т.Петров

Вопрос(ы): Просьба дать разъяснение о запланированных на 2012 год мероприятиях по ремонту дорожного полотна между населенными пунктами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения обращения просим сообщить заявителю(ям).

Приложение: на 2 листах.

Глава администрации Эльтаркачского

сельского поселения Б.А.Айбазов

Приложение 3 функции по организации учета обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к

 компетенции Администрации Эльтаркачского

 сельского поселения

Образец

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯМУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ |  |  |
| А.Т.Смирнову дом 63 Администрация Эльтаркачского сельского поселения Усть-Джегутинского района Карачаево-Черкесской Республики369321 |
|  |

Уважаемый Александр Тимофеевич!

Сообщаем, что в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение, поступившее в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения, рассматривает Администрация Усть-Джегутинского муниципального района.

Глава администрации Эльтаркачского

сельского поселения Б.А.Айбазов

Приложение 4 к Административному регламенту исполнения функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения

(Образец)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Начальнику ОВД по Усть-Джегутинскому району \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения.

Автор(ы): А.Т.Петров.

Вопрос(ы): Просьба дать разъяснение об охране объектов благоустройства на территории аула Эльтаркач.

О результатах рассмотрения обращения просим сообщить заявителю(ям) и в Администрацию Эльтаркачского сельского поселения.

Срок: 16.03.2012.

Приложение: на 2 листах (подлежит возврату).

Глава администрации Эльтаркачского

сельского поселения Б.А.Айбазов

Приложение 5 к Административному регламенту исполнения функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения

**К А Р Т О Ч К А**

**личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ № дела\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание заявления | Фамилия, имя, отчество |
|  |  |
|  |  |
|  | Адрес |
|  |  |
|  | Место работы |
|  |  |
|  | Фамилия ведущего прием |
|  |  |
|  | **Результаты рассмотрения** |
|  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Оборотная сторона

|  |
| --- |
| **ПОВТОРНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ** |
| **Дата** | **Фамилия ведущего прием** | **Содержание просьбы, заявления и результаты рассмотрения** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Приложение 6 к Административному регламенту исполнения функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Администрации Эльтаркачского сельского поселения

**Администрация Эльтаркачского сельского поселения**

**КОНТРОЛЬНАЯ КАРТА**

***Рег. номер***

***Дата***

***№ карточки***

***Рассмотритель***

***Адресат* ЗАЯВИТЕЛЬ**

***Заявитель***

***Адрес***

***Телефон***

***Содержание обращения***

***Резолюция***

***Срок исполнения***

***Результат рассмотрения***

***Исполнитель*** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* ***Телефон****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*Подпись руководителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_*