

**Муниципальное образование «Калтайское сельское поселение»
Администрация Калтайского сельского поселения**

**Глава Калтайского сельского поселения
(Глава Администрации)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от _____ 2011 года

№ ____

с.Калтай

Об утверждении административного регламента
исполнения муниципальной функции «рассмотрение
обращений граждан в администрации Калтайского
сельского поселения»

В целях регламентации исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в администрации Калтайского сельского поселения», руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 №5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», Уставом Калтайского сельского поселения,

СЧИТАЮ НЕОБХОДИМЫМ:

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в администрации Калтайского сельского поселения», согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Опубликовать административный регламент исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в администрации Калтайского сельского поселения» в Информационном бюллетене и на официальном сайте муниципального образования «Калтайское сельское поселение».

3. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на Управляющего Делами Администрации Калтайского сельского поселения Кандинскую В.Я.

И.Ю. Галямов

С постановлением ознакомлена:

В.Я. Кандинская

Административный регламент исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в администрации Калтайского сельского поселения»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в администрации Калтайского сельского поселения» (далее - административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная функция), определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий администрации, должностных лиц, порядок взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также взаимодействия с гражданами при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

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

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11.01.2007 №5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», Уставом Калтайского сельского поселения.

1.3. Муниципальная функция исполняется Главой поселения (Главой Администрации), Управляющим Делами, Администраторами и Специалистами поселения и иными уполномоченными должностными лицами администрации поселения.

1.4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений.

1.5. Результат исполнения муниципальной функции.

1.5.1. Конечными результатами исполнения муниципальной функции являются:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения по существу вопросов.

1.5.2. Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем направления ответа, уведомления о переадресации письменного обращения или отказа в рассмотрении по существу обращения заявителя.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Информирование о порядке исполнения муниципальной функции.

2.1.1. Информация о муниципальной функции предоставляется:

- на информационных стендах в зданиях администрации поселения, по месту исполнения муниципальной функции;
- с использованием средств массовой информации,
- телефонной связи;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет.

2.1.2. На информационных стендах и на официальном сайте муниципального образования «Калтайское сельское поселение» (<http://www.kaltai.tomskinvest.ru>) размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;
- текст настоящего административного регламента: полная версия - на интернет-сайте поселения, извлечения - на информационных стендах;
- блок-схема (приложение №1 к административному регламенту);
- график личного приема граждан Главой поселения (Главой Администрации), Управляющим Делами, Администраторами и Специалистами поселения, который приведен в приложении №2 к настоящему административному регламенту;
- образцы оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной функции, и требования к ним;
- почтовые реквизиты и телефоны администрации поселения, которые приведены в приложении №3 к настоящему административному регламенту.

2.1.3. Порядок предоставления консультаций об исполнении муниципальной функции.

2.1.3.1. Консультации по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются уполномоченными муниципальными служащими по работе с обращениями граждан в администрации поселения (далее - муниципальный служащий по работе с обращениями граждан).

2.1.3.2. Консультации предоставляются при личном обращении или с использованием информационных систем общего пользования (сеть Интернет, почта и телефонная связь).

2.1.3.3. Муниципальные служащие, осуществляющие консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно.

2.1.3.4. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема должностными лицами администрации поселения для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции;
- ознакомления 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.

2.1.3.5. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

2.1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, муниципальные служащие по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа администрации поселения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

2.2. Сроки исполнения муниципальной функции.

2.2.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2.2.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

2.2.3. Главой поселения (Главой Администрации), Управляющим Делами, Администраторами и Специалистами поселения (далее - должностные лица администрации поселения) могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

2.2.4. Сроки прохождения отдельных административных процедур при рассмотрении обращений граждан установлены разделами III, IV настоящего административного регламента.

2.2.5. Ответ на обращение гражданина направляется в сроки, предусмотренные подпунктами 2.2.1., 2.2.2. и 2.2.3. настоящего административного регламента.

В случаях, когда последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.3. Требования к местам исполнения муниципальной функции.

2.3.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (далее - присутственные места).

2.3.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.3.3. Помещения администрации поселения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

2.3.4. Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.3.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.3.6. В зданиях администрации поселения предусматривается оборудование доступных мест общего пользования: гардероб и туалеты.

2.3.7. Места, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для оформления документов.

2.3.8. Должны быть созданы условия для обслуживания граждан-инвалидов: обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, размещение столов для инвалидов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

III. Административные процедуры и административные действия при рассмотрении письменного обращения

3.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, предварительная обработка и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения должностным лицом администрации поселения;
- рассмотрение обращения муниципальным служащим, ответственным за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель);
- оформление дела по обращению, хранение;
- анализ обращений граждан.

3.2. В соответствии с настоящей административной процедурой рассматриваются:

-письменные обращения, поступившие в администрацию поселения, одним из следующих способов:

доставленные лично гражданином;

доставленные нарочным;

почтовым отправлением;

специальной связью (далее- спецсвязь);

-обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, включая сеть Интернет;

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

-письма с просьбами о личном приеме.

3.3. Прием, предварительная обработка и регистрация обращения.

3.3.1. Административная процедура не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в администрацию поселения.

3.3.2. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление обращения гражданина в администрацию поселения.

3.3.3. Прием обращений ведется муниципальными служащими по работе с обращениями граждан.

3.3.4. Для приема обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, используется программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином следующих реквизитов, необходимых для работы с обращением, и для направления ему письменного ответа по почтовому адресу:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение: администрация Калтайского сельского поселения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- дата.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, о чем гражданин информируется (при возможности) программными средствами.

3.3.5. Поступившие обращения передаются в порядке делопроизводства для регистрации.

Регистрация обращений ведется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений, а также в карточке регистрации обращений граждан.

Перед регистрацией обращение проверяется на повторность и многократность.

Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, являются первичными.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

При регистрации вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- повторность (многократность) обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, социальная и льготная категория заявителя, почтовый адрес;
- тема (темы) обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на регистрационном штампе администрации города Томска или её органа.

Регистрационный штамп проставляется на правом поле первого листа обращения с указанием даты поступления и регистрационного номера. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступления, начальной буквы фамилии заявителя, например «Д-56». Если обращение коллективное, то регистрационный номер состоит из порядкового номера поступления и начальными буквами - кол, например «Кол-15».

Регистрация обращений ведется в электронном виде и на бумажных карточках регистрации обращений граждан.

По требованию гражданина ему выдается документ, подтверждающий принятие обращения, с указанием даты принятия и регистрационного номера обращения либо ставится отметка о принятии обращения на втором экземпляре обращения, который остается у гражданина, либо на копии обращения.

3.3.6. Предварительная обработка поступивших обращений.

3.3.6.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений муниципальный служащий по работе с обращениями граждан, отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

-обращения, текст которых не поддается прочтению.

3.3.6.2. По обращениям, указанным в подпункте 3.3.6.1. настоящего административного регламента, муниципальный служащий по работе с обращениями граждан готовит и направляет письменное предложение Главе поселения (Главе Администрации) об отказе в рассмотрении обращения по существу вопросов.

3.3.6.3. При поступлении многократного обращения муниципальный служащий по работе с обращениями граждан готовит Главе поселения (Главе Администрации) предложения о безосновательности рассмотрения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

-в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

-в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

3.3.7. Зарегистрированные обращения передаются должностным лицам администрации поселения, на имя которых поступило обращение, в день регистрации обращения.

3.3.8. Анонимные обращения направляются должностным лицам администрации поселения для ознакомления.

3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом администрации поселения.

3.4.1. Должностное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми документами:

-определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

-дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

3.4.2. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц администрации поселения, должностное лицо администрации поселения, подписывающее поручение о рассмотрении обращения, в своей резолюции указывает должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения, определяет исполнителя, на которого возлагается подготовка ответа на обращение гражданина.

3.4.3. Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю - три календарных дня.

3.4.4. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом администрации поселения, муниципальные служащие по работе с обращениями граждан:

-вносят в базу данных содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

-направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

3.5. Рассмотрение обращения исполнителем.

3.5.1. Максимальный срок работы с обращением от регистрации до направления ответа гражданину - 30 календарных дней.

В случаях, указанных в подпункте 2.2.2. настоящего административного регламента, срок административной процедуры может быть продлен должностным лицом администрации поселения, отдавшим поручение, но в пределах срока установленного действующим законодательством.

В случаях, указанных в подпункте 2.2.3. настоящего административного регламента, должностным лицом администрации поселения, отдавшим поручение, может устанавливаться сокращенный срок рассмотрения обращений.

В случае, если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, максимальный срок работы с обращением от регистрации до направления обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение - семь дней со дня регистрации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в течение семи дней со дня регистрации.

3.5.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с резолюцией должностного лица администрации поселения, в порядке подпункта 3.4. настоящего административного регламента, и прилагаемыми документами исполнителю.

3.5.3. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, в муниципальных учреждениях и предприятиях, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- подготавливает уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- инициирует проведение служебной проверки.

3.5.4. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, муниципальных предприятиях и учреждениях, других организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, - не более 15 календарных дней.

Запрос направляется:

- в органы государственной власти, органы местного самоуправления - за подписью Главы поселения (Главы Администрации) или уполномоченного им должностного лица;
- в муниципальные предприятия и учреждения - за подписью должностного лица, отдавшего поручение о рассмотрении обращения или иного уполномоченного должностного лица, в соответствии с его должностными инструкциями.

3.5.5. При необходимости изменения срока исполнения поручения исполнитель не позднее, чем за два дня до истечения срока обязан обратиться к должностному лицу администрации поселения, отдавшему поручение, с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения.

3.5.6. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностными инструкциями.

3.5.7. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица администрации поселения выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.5.8. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, исполнитель, на которого возложена подготовка ответа на обращение гражданина:

- определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение;
- осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков;
- формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

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

3.5.9. При рассмотрении повторных обращений тщательно выясняются причины их поступления. В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, исполнителем готовится письменный ответ, в котором гражданину излагаются причины невозможности рассмотрения обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, письменный ответ гражданину не дается, о чем исполнитель письменно уведомляет должностное лицо администрации поселения, отдавшее поручение рассмотреть обращение.

При подготовке ответа на обращение, в котором обжалуется судебное решение, исполнитель при подготовке ответа указывает основания для возвращения обращения гражданину, направившему обращение, и разъясняет порядок обжалования данного судебного решения.

При подготовке ответа на обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель готовит также сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы направляются должностному лицу администрации поселения не позднее, чем за два календарных дня до окончания установленного срока рассмотрения обращений, если иное не установлено в поручении должностного лица администрации поселения.

Подготовленные ответы должны соответствовать следующим требованиям:

-ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

-если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

-в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, присвоенный регистрационный номер обращения, фамилия, инициалы и номер телефона исполнителя.

3.5.11. Должностное лицо администрации поселения, давшее поручение по обращению:

-рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (лицу, органу, обратившемуся в интересах заявителя);

-дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем;

-определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения ими законодательства Российской Федерации и Томской области, муниципальных правовых актов поселения, поручений Главы поселения (Главы Администрации), уполномоченных должностных лиц администрации поселения.

3.5.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

В этом случае должностное лицо администрации поселения снимает обращение с контроля, списывая с визой "В дело" ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.5.13. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось уполномоченным должностным лицом администрации поселения на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки, либо направить копию ответа, данного заявителю.

3.5.14. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Томской области, от депутатов всех уровней.

3.6. Оформление дела по обращению, хранение.

3.6.1. Муниципальный служащий по работе с обращениями граждан направляет гражданину подписанный должностным лицом администрации поселения письменный ответ на почтовый адрес, указанный в обращении. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично.

3.6.2. Муниципальный служащий по работе с обращениями граждан формирует дело по обращению гражданина, куда вкладываются все материалы по рассмотрению обращения, в том

числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата направления ответа заявителю (уведомления о переадресовании обращения, отказ в рассмотрении обращения).

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации поселения.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они вкладываются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами (алфавитном порядке).

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается муниципальным служащим по работе с обращениями граждан администрации поселения в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются в муниципальный архив.

3.7. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

3.7.1. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется муниципальными служащими по работе с обращениями граждан, иными муниципальными служащими, ответственными за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль.

3.7.2. Информационно-аналитические справки направляются Главе поселения (Главе Администрации).

IV. Последовательность административных действий и административных процедур при рассмотрении устных обращений

4.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация устного обращения;
- рассмотрение устного обращения должностным лицом администрации;
- рассмотрение устного обращения исполнителем;
- контроль и оформление дела по устному обращению;
- анализ устных обращений граждан.

4.2. Регистрация устного обращения.

4.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина к муниципальному служащему по работе с обращениями граждан для записи на личный прием к должностному лицу администрации поселения. Запись осуществляется в течение недели в рабочее время.

Регистрация осуществляется в день проведения личного приема.

4.2.2. Муниципальный служащий по работе с обращениями граждан:

- проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность;
- готовит карточку регистрации обращений граждан, после проведения приёма карточка со сведениями заносится в базу данных, распечатывается и направляется исполнителю в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществляющего личный прием;
- при необходимости готовит подборку обращений гражданина, которая передается должностному лицу администрации поселения, осуществляющему личный прием.

4.2.3. Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», муниципальный служащий, ответственный за организацию и проведение «прямого эфира», направляет для регистрации и контроля муниципальным служащим по работе с обращениями граждан.

Максимальный срок передачи обращений на регистрацию - три рабочих дня с даты проведения «прямого эфира».

4.3. Рассмотрение устного обращения должностным лицом администрации поселения.

4.3.1. Личный прием должностным лицом администрации поселения осуществляется в соответствии с графиком приема.

Последовательность приглашения на личный прием определяется муниципальным служащим, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания, даты и времени обращения посетителя.

4.3.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом администрации поселения одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

4.3.3. На личном приеме граждан, который ведет должностное лицо администрации поселения, могут присутствовать муниципальные служащие по работе с обращениями граждан или иные уполномоченные муниципальные служащие.

Должностное лицо администрации поселения, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке регистрации обращений граждан.

4.3.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке регистрации обращений граждан. В остальных случаях должностным лицом администрации поселения дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

При поступлении устного обращения в ходе «прямого эфира», по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в «прямом эфире».

4.3.5. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица администрации поселения, ведущего личный прием ("прямой эфир"), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3.6. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

4.3.8. Должностные лица администрации поселения во время поездок проводят личные приемы граждан непосредственно по месту жительства с соблюдением требований, установленных настоящим разделом.

4.4. Рассмотрение устного обращения исполнителем, контроль, оформление дела, хранение, анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в устных обращениях.

4.4.1. Рассмотрение устного обращения и подготовка письменного ответа, осуществляются в соответствии с пунктом 3.5. настоящего административного регламента.

4.4.2. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на уполномоченных муниципальных служащих.

4.4.3. Подготовленный исполнителем ответ на обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема (письменное обращение, переданное во время личного приема), передается на подпись должностному лицу администрации поселения, проводившему прием, или уполномоченному им должностному лицу.

4.4.4. Должностное лицо администрации поселения, проводившее прием («прямой эфир»), рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения ими законодательства Российской Федерации и Томской области, муниципальных правовых актов поселения, поручений Главы поселения (Главы Администрации), уполномоченных должностных лиц администрации поселения.

4.4.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо администрации поселения, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

4.4.6. Муниципальный служащий по работе с обращениями граждан направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично.

4.4.7. Оформление и хранение дел по устным обращениям граждан, осуществляется в порядке установленном подпунктом 3.6.2 настоящего административного регламента.

4.4.8. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в устных обращениях граждан (личный прием, «прямой эфир»), осуществляются в соответствии с подпунктом 3.7. настоящего административного регламента.

V. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции

5.1. Текущий контроль исполнения муниципальной функции осуществляется Главой поселения (Главой Администрации), Управляющим Делами, Администраторами и Специалистами поселения.

5.2. Порядок проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения муниципальной функции осуществляется в порядке, установленном положением о комплексных, целевых и служебных проверках в администрации поселения.

5.3. Муниципальные служащие по работе с обращениями граждан несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Должностные лица администрации поселения несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц администрации поселения, проводивших прием.

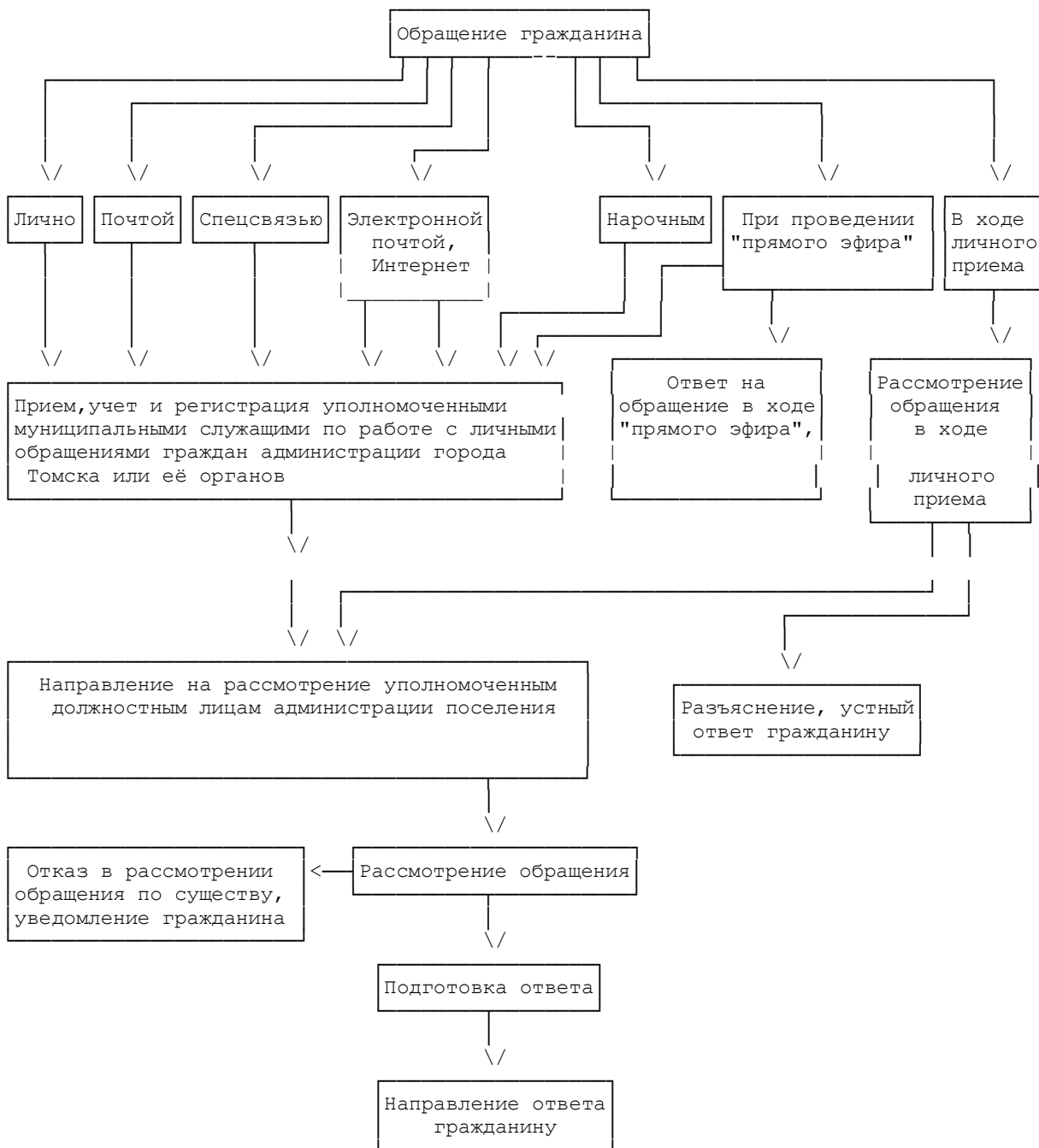
Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации поселения закрепляется в соответствующих должностных инструкциях.

VI. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица администрации поселения, а также принимаемых им решений в ходе исполнения муниципальной функции

6.1. Жалоба на действия (бездействие), решения, нарушающие права и свободы граждан регистрируется, рассматривается в порядке разделов III и IV настоящего административного регламента с особенностями, предусмотренными положением о проведении комплексных, целевых и служебных проверок в администрации поселения.

6.2. Проверка сведений, изложенных в жалобе, возлагается на муниципальных служащих, уполномоченных осуществлять контроль исполнительской дисциплины в администрации поселения.

БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА



ГРАФИК

личного приема граждан Главой поселения (Главой Администрации), Управляющего Делами,
Администраторов и Специалистов поселения

№	Фамилия и инициалы	Должность	Место приема	Часы приема
1.	Галямов И.Ю.	Глава поселения (Глава Администрации)	с.Курлек, ул.Тракторная, 48 администрация поселения, с.Калтай, ул.Ленина, 72, здание детского сада, помещение администрации	Вторник, с 16-00 до 18-00 часов Понедельник, с 16- 00 до 18-00 часов
2	Кандинская В.Я.	Управляющий Делами	с.Курлек, ул.Тракторная, 48 администрация поселения	С 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, Четверг – неприёмный день
3	Пуджа Н.В.	Специалист по работе с населением с.Курлек, д.Госконюшня, д.Берёзовая речка, Специалист по социальной работе	с.Курлек, ул.Тракторная, 48 администрация поселения	С 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, Четверг – неприёмный день
4	Береснева Т.А.	Специалист по работе с населением с.Калтай	с.Калтай, ул.Ленина, 72, здание детского сада, помещение администрации	С 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, Вторник, четверг – неприёмный день
5	Терещенко С.В.	Администратор д.Кандинка	д.Кандинка, ул.Советская, 11а, здание Дома Культуры, помещение администрации	С 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, Вторник, четверг – неприёмный день
6	Шалакина Г.А.	Специалист ВУС с.Курлек, делопроизводитель	с.Курлек, ул.Тракторная, 48 администрация поселения	С 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, Четверг – неприёмный день
7	Кузь А.А.	Специалист ВУС с.Калтай и д.Кандинка, Специалист по социальной работе	с.Калтай, ул.Ленина, 72, здание детского сада, помещение администрации д.Кандинка, ул.Советская, 11а, здание Дома Культуры, помещение администрации	Понедельник, вторник, пятница – с 9-00 до 13-00 Среда – с 9-00 до 13-00

Администрация поселения:
юридический адрес: 634522, с.Калтай, ул.Ленина, 72,
фактический адрес: 634523, с.Курлек, ул.Тракторная, 48
телефон Управляющего Делами: (3822) 968-385
телефон приемной: (3822) 968-293

№	Наименование должностного лица администрации Калтайского сельского поселения	Почтовые реквизиты, телефон
1.	Глава поселения (Глава Администрации)	634523, с.Курлек, ул.Тракторная, 48, телефон (3822) 968-293
2.	Управляющий Делами	634523, с.Курлек, ул.Тракторная, 48, телефон (3822) 968-385
3.	Специалист по работе с населением с.Курлек, д.Госконюшня, д.Берёзовая речка, Специалист по социальной работе	634523, с.Курлек, ул.Тракторная, 48, телефон (3822) 968-293
4.	Специалист по работе с населением с.Калтай	634522, с.Калтай, ул.Ленина, 72, телефон (3822) 967-083
5.	Администратор д.Кандинка	634524, д.Кандинка, ул.Советская, 11а телефон (3822) 960-716
6.	Специалист ВУС с.Курлек, делопроизводитель	634523, с.Курлек, ул.Тракторная, 48, телефон (3822) 968-293
7.	Специалист ВУС с.Калтай и д.Кандинка, Специалист по социальной работе	634522, с.Калтай, ул.Ленина, 72, телефон (3822) 967-083 634524, д.Кандинка, ул.Советская, 11а телефон (3822) 960-716