

БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҘЫ

БӨРЙӘН РАЙОНЫ

МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫНЫҢ

БАЙҒАЗЫ АУЫЛ СОВЕТЫ

АУЫЛ БИЛӘМӘҘЕ

ХАКИМИӘТЕ



РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН

АДМИНИСТРАЦИЯ

СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

БАЙГАЗИНСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

БУРЗЯНСКИЙ РАЙОН

453580, Байгазы ауылы, Сәлих Псәнчин
урамы, 8. Тел. 3-46-15

453580, Байгазино, ул. Салиха Псянчина, 8
Тел. 3-46-15

КАРАР

«06» май 2013 й.

№ 16 -п

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«06» мая 2013 г.

Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет муниципального района Бурзянский район Республики Башкортостан

Во исполнение Федерального закона №210-ФЗ от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года №391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан и на основании Регламента администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет муниципального района Бурзянский район Республики Башкортостан

постановляю:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет муниципального района Бурзянский район Республики Башкортостан
2. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет.
3. Постановление вступает в законную силу после официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на себя и управляющего делами администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет.

Глава администрации

сельского поселения

Байгазинский сельсовет

А.Г.Мажитов

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет муниципального района Бурзянский район Республики Башкортостан»

I. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет муниципального района Бурзянский район Республики Башкортостан» (далее - Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет.

1.2. Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее - муниципальная функция) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Уставом сельского поселения Байгазинский сельсовет муниципального района Бурзянский район Республики Башкортостан.

1.3. Действие настоящего Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. В администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования

2.1.1. Информация о муниципальной услуге выдается:

- непосредственно в Администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет по адресу: **453580, Республика Башкортостан, Бурзянский район, д.Байгазино, ул. Салиха Псянчина, д. 8.**

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования:

телефон - **8(34755) 3-46-15; факс -8(34755) 3-46-15;**

электронный адрес: **bajgasa2010@yandex.ru**

- посредством размещения на сайте в сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, обнародования.

График работы: понедельник – четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00,

перерыв - с 13 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье.

Прием граждан Главой сельского поселения - ежедневно с 9:00 до 12:00

2.1.2. На информационных стендах в Администрации сельского поселения размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- текст Административного регламента с приложениями ;

- перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты Администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- график приёма граждан должностными лицами администрации, Главой сельского поселения Байгазинский сельсовет;

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Администрации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. В случае обращения по вопросам, не отнесенным к компетенции специалиста, осуществляющим исполнение муниципальной услуги, они должны быть переадресованы другому должностному лицу, или обратившемуся по телефону гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Время разговора не регламентировано, разговор продолжается до полного удовлетворения информационных требований гражданина.

2.1.6. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

2.1.7. Место приёма граждан оборудуется стульями, столом; средствами оказания первой медицинской помощи; заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями. На информационном стенде размещаются требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

2.1.10. Ответственность за организацию работы по предоставления муниципальной услуги в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет возлагается на Главу сельского поселения.

2.1.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.2. Сроки исполнения функции рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет по компетенции, рассматриваются в течение 15 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

2.2.2. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие территориальные органы, органы местного самоуправления, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.2.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

2.2.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.2.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.2.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.2.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Глава сельского поселения Байгазинский сельсовет.

2.3. Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

2.3.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3.2. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

2.3.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту, временно замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения .

2.4. Условия и сроки приема и консультирования заявителей

Прием и консультирование граждан по вопросам связанным предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

понедельник-пятница с 9.00 до 18.00 час перерыв на обед с 13.00 до 12.00 час.

суббота, воскресенье - выходные дни.

3. Административные процедуры

Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Регистрация обращений.

Направление обращений на рассмотрение.

Рассмотрение обращений.

Контроль за рассмотрением обращений.

Ответы на обращения.

Анализ обращений граждан.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет обращения в письменной форме или в форме электронного документа, устное обращение.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт, также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое)

3.1.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются), подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан, регистрируются делопроизводителем, работающим со служебной корреспонденцией.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главой сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон или выдается расписка о получении обращения.

Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале.

3.1.9. Результат административной процедуры - подготовка обращений к регистрации.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа (регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления).

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.4. В регистрационную карточку вносятся следующая информация о поступившем обращении:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

дата и номер регистрации;

данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, место проживания (адрес));

тема обращения;

данные о наличии приложений;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

указываются сроки исполнения поручения.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии

с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили .

3.2.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф. И. О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению во время рассмотрения и архивного хранения.

3.2.10. Результат административной процедуры - регистрация обращения в журнале, оформление регистрационной карточки и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.3.Направление обращений на рассмотрение

3.3.1.Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения в журнале, оформление регистрационной карточки.

3.3.2.Делопроизводитель, ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривает почту, в день регистрации представляет обращение главе сельского поселения для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение направляется на исполнение к специалисту администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, с регистрационной карточкой за подписью и (или) с резолюцией главы сельского поселения Байгазинский сельсовет. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.4.На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителю.

3.3.5.Уведомления авторам обращений передаются для отправки делопроизводителю администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет. Копии уведомлений хранятся с материалами по рассмотрению обращений.

3.3.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то всем направляются копии обращения. Исполнителю, если в резолюции не указано о необходимости информировать администрацию района о результатах рассмотрения обращения, направляется оригинал обращения.

3.3.8. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет с мотивированной служебной запиской на имя главы. В записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя делопроизводителя по работе с обращениями граждан.

Если обращение в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет направлено не по территориальной принадлежности, делопроизводитель, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение автору поручения в общий отдел, ответственный за работу с обращениями граждан с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

3.3.9. На письменном обращении, возвращенном в администрацию сельского поселения как направленном не по компетенции, проставляется штамп с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.10. В администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет непосредственные исполнители определяются главой. Поручение главы должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.13. Авторам жалоб, адресованных главе сельского поселения Байгазинский сельсовет на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

3.3.14. Письменные обращения граждан (копии), копии регистрационных карточек или сопроводительные письма направляются исполнителям делопроизводителем администрации сельского поселения посредством почтовой, факсимильной, курьерской, электронной связи.

3.3.15. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится ответ заявителю.

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответы направляет каждый исполнитель.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;
- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется, имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой сельского поселения Байгазинский сельсовет рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Регламентом.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Регламентом.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, глава сельского поселения Байгазинский сельсовет на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные остаются на хранении в архиве приемной, о чем ставится отметка в регистрационно-контрольной карточке. На первом листе письма делопроизводителем администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

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

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

3.4.12. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.5. Контроль за рассмотрением обращений

3.5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.5.2. Контроль за выполнением поручений по обращениям граждан включает:

-постановку поручений по выполнению обращений граждан на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

-подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

-подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

-снятие обращений с контроля.

3.5.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет принимается главой сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.5.5. Обращения, по которым администрацией сельского поселения запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию сельского поселения, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются: оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.5.6. Ответы на обращения, поставленные на контроль в администрации сельского поселения, оформляются исполнителями за подписью главы сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.6. Ответы на обращения

3.6.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.6.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.6.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.6.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается сельского поселения.

3.6.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.6.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.6.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.6.9. Ответы заявителям подписываются главой сельского поселения Байгазинский сельсовет, должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

3.6.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации сельского поселения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.6.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В. И. -для сообщения всем заявителям, или Ивановой В. И. -для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.6.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Байгазинский сельсовет в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6.13. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

3.6.14. В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6.15. Возможно, оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.6.17. В журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).

3.6.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.7. Анализ обращений граждан

3.7.1. Конечным результатом исполнения Регламента, определяющего порядок работы с обращениями граждан и организаций, содержащих информацию о коррупционных проявлениях в деятельности муниципальных служащих администрации сельского поселения является составление делопроизводителем администрации информационно-аналитических материалов и иных документов по результатам анализа работы администрации сельского поселения с обращениями граждан, содержащими сведения о коррупции в следующие сроки:

полугодовая - до 10 июля текущего года;

годовая - до 15 января года, следующего за отчетным.

3.7.2. Анализ проводится на основе:

- обращений граждан, содержащих сведения о коррупции, поступивших непосредственно в администрацию по электронной почте, почтовыми отправлениями, при личном обращении;

- копий письменных ответов на обращения граждан, содержащие сведения о коррупции, либо информации о рассмотрении указанных обращений из органов прокуратуры, правоохранительных, контролирующих и иных государственных органов.

3.7.3. Информационно-аналитическая справка должна содержать:

- сведения о количестве обращений граждан, содержащих сведения о коррупции, поступивших в администрацию сельского поселения, в том числе о количестве анонимных обращений;

- информацию о способах поступления обращений в администрацию муниципального образования сельского поселения;

- анализ обращений по сферам общественной деятельности (правоохранительная деятельность, образование, здравоохранение, жилищные отношения и т.д.);

- сведения о направлении обращений для рассмотрения в исполнительные органы, органы прокуратуры, правоохранительные, контролирующие и иные государственные органы;

- информацию о результатах рассмотрения обращений (в том числе количество подтвердившихся фактов коррупционных проявлений).

3.7.4. Составленная информационно-аналитическая справка подписывается делопроизводителем сельского поселения и представляется на утверждение главы администрации сельского поселения.

3.7.5. Утвержденная главой администрации информационно-аналитическая справка о результатах рассмотрения обращений граждан о коррупционных проявлениях размещается на официальном сайте администрации сельского поселения, на информационном стенде администрации .

3.7.6. Контроль соблюдения сроков проведения анализа обращений граждан, которые содержат информацию о коррупционных проявлениях осуществляется глава сельского поселения.

3.8. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

3.8.1. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.9. Организация личного приема граждан

3.9.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в приемную главы сельского поселения Байгазинский сельсовет, либо к должностному лицу администрации.

3.9.2. Личный прием граждан должностными лицами администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет осуществляется в соответствии с графиками приема граждан.

Графики приема граждан ежегодно составляется делопроизводителем администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет и утверждаются главой сельского поселения Байгазинский сельсовет.

Графики приема граждан размещаются на информационных стендах, официальном сайте администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет в сети Интернет.

Запись на прием к главе сельского поселения Байгазинский сельсовет ведёт делопроизводитель сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.9.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от центра сельского поселения.

3.9.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.9.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал учета приема граждан. Здесь же ведется учет обращений, поступивших по телефону, о чем ставится отметка.

3.9.6. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения.

3.9.7. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием к другому специалисту администрации.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную может быть приглашен специалист администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.9.8. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.

3.9.9. Для оперативного решения вопросов в ходе приема может заполняться регистрационно-контрольная карточка личного приема оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается делопроизводителем приёмной и направляется исполнителю. Время от оформления карточки до направления на исполнение - не более 15 минут. Сроки исполнения поручения - от одного до пятнадцати дней.

3.9.10. Делопроизводитель производит запись граждан на личный прием к главе сельского поселения Байгазинский сельсовет по вопросам, входящим в компетенцию администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема.

3.9.11. Личный прием граждан осуществляется главой сельского поселения Байгазинский сельсовет, а также специалистами администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.9.12. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации сельского поселения делопроизводитель готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах

специалистов администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет и непосредственно принимает участие в приемах.

3.9.13. За один день до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.9.14. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому 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. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке или на прилагаемом бланке.

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

3.9.16. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.9.17. Должностные лица администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет могут проводить выездные приемы граждан в населенных пунктах в составе сельского поселения Байгазинский сельсовет в соответствии с графиком, утвержденным главой сельского поселения Байгазинский сельсовет. Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет.

3.9.19. Не подлежат записи на прием к главе сельского поселения Байгазинский сельсовет граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

3.9.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.9.21. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.10. Порядок обжалований действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

3.10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения.

3.10.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:
специалистов администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет- главе поселения.

3.10.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

3.10.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения Байгазинский сельсовет, решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

