

АДМИНИСТРАЦИЯ

УСТЬ-ЩЕРБЕДИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ РОМАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ №4** [**( с изм. от 05.03.2022 № 13 от 07.04.2023 №22)**](file:///C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp\Arm_Municipal\2.3.1.2\Documents\b1bdbfd7-fa16-4713-9f2f-05195ce19a9d)

**08.02.2021 г. с. Усть-Щербедино**

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной функции**

**«Рассмотрение обращений граждан**

**в администрации Усть-Щербединского**

**муниципального образования Романовского**

**муниципального района Саратовской области»**

# В соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 ноября 2017 года. № 355-ФЗ, "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на основании [Устава](file:///C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp\Arm_Municipal\2.3.1.2\HtmlPreviews\29ad9397-612c-455b-9fae-90cdfd38d2db) Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области и в целях обеспечения эффективной работы с обращениями граждан администрация Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Усть-Щербединского муниципального образовании Романовского муниципального района Саратовской области» согласно приложению.

2.Признать утратившим силу постановление администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области [от 11.11.2013 года № 38](file:///C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp\Arm_Municipal\2.3.1.2\HtmlPreviews\ad848e23-876e-4f0e-bd4a-49465d0ee31b), «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области».

3.Разместить настоящее постановление на сайте Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

**Глава Усть-Щербединского**

**муниципального образования О.А.Щербинина**

Приложение №1 к постановлению администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области

№ 4

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

# предоставления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области»

**I.Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

# 1.Административный регламент предоставления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области» определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятию по ним решений и подготовке ответов.

2. Положения регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы (далее -обращения), поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу администрации Усть-Щербединского муниципального образованияРомановского муниципального района Саратовской областиво время личного приема граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

**Круг заявителей**

3.Заявителями при предоставлении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального района (далее - муниципальная функция) являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее –граждане).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями выступать от их имени.

# Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

4. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области:

адрес: 412283, Саратовская область, Романовский район, с. Усть-Щербедино ул. Ленина дом №1А

График работы:

Понедельник-пятница с 8.00до 16.00;

* посредством размещения на информационных стендах помещения администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области;

- с использованием средств телефонной связи (884544)3-44-95, http://

[ust-scherbedino.ru](https://ust-scherbedino.ru/)

- в письменной форме, а также по электронной почте Email:drujinamf@yandex.ru

4.1 При ответах на телефонные звонки уполномоченный муниципальный служащий по работе с обращениями граждан подробно в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Если ответственный по работе с обращениями граждан, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**II. Стандарт предоставления муниципальной функции**

**Наименование муниципальной функции**

5.Муниципальная функция рассмотрения обращений граждан в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области.

**Наименование органа местного самоуправления предоставляющего муниципальную функцию**

6.Муниципальная функция предоставляется администрацией Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области.

**Описание результата предоставления муниципальной функции**

7.Конечным результатом предоставления муниципальной функции является ответ по существу поставленных в обращении (устном, письменной форме или в форме электронного документа) вопросов или уведомления о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

**Срок предоставления муниципальной функции**

8.  Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](garantF1://12046661.1002)Федерального закона, орган местного самоуправления или должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной функции**

9.Предоставление муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009 г. N 4 ст. 445);

Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006. N 19, ст. 2060, 2010, № 27, ст.3410; №31, ст.4196);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, № 44, ст.3822);

Уставом Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области;

# Требования к обращениям граждан

10. В соответствии со [статьей 7](garantF1://12046661.7)Федерального закона письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, которому адресовано письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10.1 Обращение, направленное на официальный сайт администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области http:/ [ust-scherbedino.ru](https://ust-scherbedino.ru/)/; (далее - сайт администрации), должно содержать наименование органа, которому адресовано обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложение сути обращения.

# Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан

11. Места ожидания личного приема должны быть снабжены столами, стульями в достаточном количестве, необходимыми канцелярскими принадлежностями, оборудованы информационными стендами.

**III Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения.**

**Последовательность административных действий (процедур)**

12. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан;

рассмотрение обращений в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области;

осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан;

оформление ответов на обращения граждан;

личный прием граждан;

предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан.

# Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан

13. Основанием для предоставления муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти, организаций, учреждений для рассмотрения. Блок-схема последовательности административных действий при работе с письменными обращениями граждан приведена в приложении №1 к административному регламенту.

13.1 Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте (412283, с.Усть-Щербедино, ул. Ленина дом 1А), по телеф. (8 84544 3-44-95), по электронной почте Email: drujinamf@yandex.ru,через сайт администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области http:// [ust-scherbedino.ru](https://ust-scherbedino.ru/)

[Внесены изменения постановлением от 07.04.2023 № 22 ( п. 13.2 в новой редакции)](file:///C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp\Arm_Municipal\2.3.1.2\Documents\099be3ad-d7bd-481d-84b2-d9936a02dedb)

-«13.2 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным по работе с обращениями граждан.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного телефона государственного органа, органа местного самоуправления, организации принявших обращение».

13.3. Обращение, поступившее через электронную почту, через сайт администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области и принимается и регистрируется в порядке, установленном для письменного обращения.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ  «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района саратовской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области лицу в письменной форме. На поступившее в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области. Письменное или электронное обращение гражданина рассматривается и направляется письменный ответ гражданину в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

13.4. Максимальный срок обработки и регистрации письменных обращений - 3 календарных дня с момента поступления в администрацию Романовского муниципального района.

135. Результатом выполнения действий по приему, обработке и регистрации обращений является передача обращений для направления на рассмотрение.

13.6. Обращения граждан, поступившие в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области от руководителей общественных приемных Губернатора Саратовской области, Правительства области, министерств и ведомств, регистрируются в соответствии с настоящим Административным регламентом.

# Рассмотрение обращений в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области

14 Обращения рассматриваются непосредственно в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области.

По поступившему обращению главой Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области дается поручение конкретному должностному лицу, которое должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

14.1.Документы, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, направляются на исполнение в копиях.

14.2. В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным и качественным исполнением данного поручения по обращениям граждан осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

14.3. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости выезжает на место, приглашает заявителя для личной беседы, запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения юридических и физических лиц по вопросам, относящимся к рассмотрению обращения;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

14.4. В случае если исполнителю поступило обращение, содержащее вопросы, которые не входят в его компетенцию, обращение в соответствии с [частью 3 статьи 8](garantF1://12046661.803)Федерального закона направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, написавшего обращение, о переадресации.

14.5. Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращениях вопросов либо направление обращения в иные органы местного самоуправления, должностным лицам для рассмотрения его и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

14.6. В соответствии со [статьей 11](garantF1://12046661.11) Федерального закона ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, илипочтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

- При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

- В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение , о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

- В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то глава администрации Романовского муниципального района либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение

- В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- В случае если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение может не рассматриваться по существу.

Внесены дополнения постановлением от [05.03.2022 № 13](file:///C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp\Arm_Municipal\2.3.1.2\Documents\b1bdbfd7-fa16-4713-9f2f-05195ce19a9d)

[- Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,](file:///C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Temp\Arm_Municipal\2.3.1.2\Documents\b1bdbfd7-fa16-4713-9f2f-05195ce19a9d)

14.7. Максимальный срок административной процедуры по рассмотрению обращений граждан - 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

# Осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан

15. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа граждан.

15.1. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава муниципального района или лицо, его замещающее.

- Ответы на контрольные обращения анализируются, обращается особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, характеризующих положительное решение, разъяснение или отказ соответствующего органа местного самоуправления, должностного лица. Все материалы по итогам рассмотрения обращения подшиваются в дела.

15.2. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

15.3. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

# Оформление ответов на обращения граждан

16. Требования к содержанию и оформлению ответов:

- если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты;

- к ответу прилагаются подлинники обращения и документов, приложенные заявителем к письменному обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

16.1. Подлинники обращений граждан от Губернатора Саратовской области возвращаются при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или просьбы об этом в сопроводительном письме.

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

16.3. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются ответственному по работе с обращениями граждан, где проверяется качество оформления ответа.

- Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

16.4 Максимальный срок процедуры оценки результатов рассмотрения и закрытия обращений - 3 рабочих дня.

**ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**

17.Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему граждан является поступление в администрацию Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области обращения гражданина о личном приеме. Блок-схема последовательности административных действий при проведении личного приема граждан приведена в приложении №2 к регламенту.

17.1 Личный прием граждан в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области проводят глава муниципального образования.

17.2. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина. В карточку вносятся сведения о заявителе - фамилию, имя, отчество, социальное положение, почтовый адрес. 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 личного приема гражданина.

17.3. Посетитель может оставить на имя главы муниципального образования заявление с просьбой о личном приеме и кратким изложением вопроса или письменное обращение с просьбой разрешить создавшуюся проблему. Письма, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

17.4. Сотрудник, принимающий граждан, вправе по согласованию направить заявителя на беседу в органы местного самоуправления района другие организации и учреждения, компетентные решать поставленные вопросы.

17.5. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в администрацию может быть приглашен сотрудник соответствующего отдела, управления администрации Романовского муниципального района, могут создаваться комиссии для проверок фактов, изложенных в обращениях.

17.6. Прием граждан ведется в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования.

17.7. График приема граждан руководителями публикуется в средствах массовой информации района, размещается на официальном портале администрации Романовского муниципального района, вывешивается на информационных стендах администрации муниципального района.

17.8. Предварительная запись на прием к главе МО производится специалистами. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 15.00 часов.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

17.9. В случае повторного обращения глава МО осуществляет подборку всех имеющихся в администрации муниципального образования материалов по вопросу данного заявителя.

17.10. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или в письменной форме.

Руководитель, ведущий прием, принимает решение о направлении обращения исполнителю и постановке на контроль исполнения данного поручения.

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

17.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решения которых не входят в компетенцию администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского муниципального района Саратовской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

17.12. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, поступившим во время личного приема, направляется исполнителем руководителю, осуществлявшему прием.

17.13. Результатом приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение по их существу, или принятие руководителем решения о направлении обращения для рассмотрения в уполномоченный орган, организацию, учреждение в соответствии с их компетенцией, с извещением об этом заявителя.

17.14. Максимальный срок исполнения административной процедуры консультации граждан, записи на прием к руководителю - 1 рабочий день.

# Предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан

18. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с ходом рассмотрения своего обращения, 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.

18.1. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются ответственным по работе с обращениями граждан при обращении лично заявителя или посредством телефонного информирования.

18.2. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

# IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

19. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет исполнитель и ответственный по работе с обращениями граждан.

19.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений исполнителями осуществляется ответственным по работе с обращениями граждан.

19.2. Муниципальные служащие, участвующие в предоставлении муниципальной функции, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной функции, в соответствии с действующим законодательством.

# V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную функцию, а также муниципальных служащих

Обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

к административному регламенту

«Рассмотрение обращений граждан

в администрации Усть-Щербединского муниципального образования Романовского

муниципального района»

**БЛОК – СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙПРИ РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**.

Обращения в форме электронного документа, поступившие с Интернет-сайта, факсимильной связью

Обращения, поступившие в письменной форме (почтовой связью)

Ответственный за работу с обращениями граждан. Регистрация, анализ, предварительное рассмотрение обращений граждан и контроль исполнений

исполненийисполнений граждан.

Ответственный по работе с обращениями граждан за прием-отправку корреспонденции. Проверка правильности адресования, наличие письменных вложений

Все обращения

Копии обращения, содержащего вопрос, относящийся к компетенции нескольких органов местного самоуправления

По принадлежности + уведомление гражданина

Глава Усть-Щербединского муниципального образования

Ответственный исполнитель

|  |
| --- |
| Сообщение гражданину о прекращении переписки |

|  |
| --- |
| Неоднократное направление ответа гражданину по одному т тому же вопросу |

Обращение, содержащее вопрос , не входящий в компетенцию Администрации Усть-Щербединского муниципального образования

Обращение о предоставлении конфиденциальной информации

Обращения, не имеющие необходимых реквизитов, или некорректного содержания

Повторные, дубликатные обращения или дополнительные материалы

По принадлежности + уведомление гражданина о переадресации

Сообщение гражданину о невозможности рассмотреть его обращение

Списание в дело + уведомление гражданина (при наличии необходимых реквизитов)

Приобщение к ранее поступившему обращению

