**Административный регламент рассмотрения обращений граждан**

**Административный регламент
рассмотрения обращений граждан в администрации Сандатовского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент разработан в соответствии с Федеральными законами от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Сандатовского сельского поселения и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации Сандатовского сельского поселения, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Для целей настоящего регламента используются следующие термины:
**Обращение гражданина (далее обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
**заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
**должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
**коллективное обращение** - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

1.2. В администрации Сандатовского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Сандатовского сельского поселения и отнесенным к компетенции администрации Сандатовского сельского поселения и главы Сандатовского сельского поселения в соответствии с федеральными законами, Уставом Сандатовского сельского поселения.
1.3. Рассмотрение обращений граждан производится главой Сандатовского сельского поселения и (или) специалистами администрации Сандатовского сельского поселения. Делопроизводство по письменным обращениям граждан осуществляет специалист по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
1.4. Справочную работу по письменным обращениям граждан ведёт специалист по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
1.5. Все сотрудники администрации Сандатовского сельского поселения, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.
1.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Сандатовского сельского поселения.
1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Сандатовского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан специалисту по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
1.8. Специалист по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

 2.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкалывается конверт.
2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах по форме, утвержденной главой Сандатовского сельского поселения. Один экземпляр акта хранится в архиве специалиста по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.
2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма, специалистом по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес администрации Сандатовского сельского поселения нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.
2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения. Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему сообщается телефон для справок по обращениям граждан, либо делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.
2.6. Обращения, поступившие на имя сотрудников администрации Сандатовского сельского поселения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его для регистрации специалисту по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
2.7. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте передаются для регистрации специалисту по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
2.8. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе Сандатовского сельского поселения, специалисту ГО и ЧС.

**3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп "Администрация Сандатовского сельского поселения". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
3.2. При регистрации:
- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.
Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.
Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило.
Поручения о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на контроль.
Определяется и отмечается льготный состав авторов обращений (кроме коллективных); обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом; составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение. От письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.
Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

**4. Направление обращения на рассмотрение**

4.1. После составления аннотации обращение передается на рассмотрение главе Сандатовского сельского поселения или его заместителю, кроме обращений указанных в п. 2.6. настоящего порядка.
4.2. Глава Сандатовского сельского поселения или его заместитель к поступившему обращению готовят проект поручения. Поручение должно содержать: наименование подразделения (название муниципального органа), фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.
4.3. Поручение оформляется в левом верхнем углу первого листа поступившего обращения, при отсутствии свободного места - на специальном бланке установленного образца.
4.4. В случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к компетенции муниципальных предприятий или учреждений Сандатовского сельского поселения, копия обращения направляется на рассмотрение в соответствующую организацию.
4.5. В случае если вопрос находится в ведении государственных органов (в соответствии с утвержденными Положениями об этих органах и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области), то заявителю указывается куда ему следует обратиться по заявленному вопросу с указанием наименования соответствующего органа и адреса.
4.6. Обращения, присланные не по принадлежности из других муниципальных или государственных органов, возвращаются в направившую организацию.
4.7.Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные предприятия и учреждения Сандатовского сельского поселения, подписываются главой Сандатовского сельского поселения или уполномоченным на то лицом. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой Сандатовского сельского поселения.
4.8. Исполнителям зарегистрированные обращения граждан передаются под роспись.
4.9. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

**5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Сандатовского сельского поселения, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации у специалиста по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
5.2. Обращения граждан могут рассматриваться с выездом на место.
5.3. Рассмотрение обращения может быть поручено нескольким исполнителям, в таком случае контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
5.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц. Привлечение к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов и порядок оплаты их услуг согласуется с начальником управления делами.
5.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в общий отдел, указывая в прилагаемой служебной записке подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.
5.6. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В необходимых случаях управление делами направляет такие письма в правоохранительные органы;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддаётся прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления.
5.7. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело работниками управления делами. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.
5.8. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

**6. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

6.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.
6.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой Сандатовского сельского поселения или его заместителем. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

**7. Требования к оформлению ответов**

7.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции.
7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
7.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.
7.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи т.п.). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.
7.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть рассмотрено на совещании у главы Сандатовского сельского поселения в порядке, установленном Регламентом администрации Сандатовского сельского поселения.
7.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.
7.7. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Сандатовского сельского поселения.
7.8. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.
7.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.
7.10. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.
7.11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Сандатовского сельского поселения. Специалист по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Сандатовского сельского поселения вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим регламентом и предложить переоформить ответ.
7.12. Отправление ответов без регистрации у специалиста по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Сандатовского сельского поселения не допускается.
7.13. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалисту по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Сандатовского сельского поселения.
7.14. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).
7.15. Итоговое оформление дел осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

**8. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.
8.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Ростовской области, Губернатора Ростовской области, Вице-губернатора Ростовской области, первого заместителя и заместителей Правительства Ростовской области, министров Правительства Ростовской области о рассмотрении обращений граждан.
8.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава Сандатовского сельского поселения.

8.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Сандатовского сельского поселения, который периодически направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под роспись.

**9. Организация личного приема граждан**

9.1. Прием граждан ведут глава Сандатовского сельского поселения, а также сотрудники администрации.
9.2. Организацию личного приема граждан главой Сандатовского сельского поселения осуществляет специалист по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения в соответствии со своими должностными обязанностями. Организация приема граждан сотрудниками администрации осуществляется самостоятельно.
9.3 Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов, подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке подчиненности, кроме должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.
9.4. График личного приёма граждан главой Сандатовского сельского поселения утверждается главой Сандатовского сельского поселения и доводится до сведения населения через средства массовой информации.
9.5. При личном приёме гражданин предъявляет паспорт, удостоверяющий его личность.
9.6. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе Сандатовского сельского поселения, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. При повторных обращениях сотрудник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
9.7. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу специалистом администрации Сандатовского сельского поселения. Сотрудник, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок разрешения его вопроса.
9.8. Во время беседы сотрудник вправе по договоренности направить заявителя для решения его вопроса в соответствующий орган администрации или его структурное подразделение, в муниципальную организацию, в соответствующее государственное учреждение.
9.9. Во время приёма при необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего органа администрации или его структурного подразделения.
9.10. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.
9.11. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения, исходя из содержания ответа с предыдущего приема.
9.12. В ходе приема глава Сандатовского сельского поселения уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.
9.13. После завершения личного приема граждан главой Сандатовского сельского поселения специалист по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения производит рассылку документов с приёма согласно его поручениям.
9.14. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы Сандатовского сельского поселения осуществляет специалист по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения, который направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.
9.15. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату специалисту по правовой, кадровой и архивной работе администрации Сандатовского сельского поселения.
9.16. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе Сандатовского сельского поселения. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке. Материалы с личного приема хранятся в течение 3 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**10. Обжалование решения, принятого по обращению**

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

**11. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан**

За нарушение законодательства об обращениях граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.