###### Администрация

###### городского поселения КУМИНСКИЙ

**Кондинский район**

**Ханты – Мансийский автономный округ - Югра**

###### Постановление

от «2» апреля 2012года № 75

пгт. Куминский

Об утверждении административного регламента

рассмотрения обращений граждан в

Администрации муниципального образования

городское поселение Куминский

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](consultantplus://offline/main?base=RLAW926;n=65719;fld=134;dst=100011) рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования городское поселение Куминский.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования в установленном порядке.
3. Контроль выполнения постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения Куминский С.Г.Ермаков.

Приложение

к постановлению администрации

городского поселения Куминский

от 02.04.2012 №75

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования городское поселение Куминский**

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования городского поселения Куминский (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения Куминский (далее - Администрация) и определяет сроки при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Уставом городского поселения Куминский.

1.3. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приёма.

1.5. Справочную, методическую, аналитическую работу, контроль за сроками исполнения обращений граждан ведёт специалист Администрации, ответственный за работу с входящими, исходящими документами.

**II**. **Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

непосредственно в структурных подразделениях Администрации;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, а также информация об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок, размещаются:

в средствах массовой информации;

на официальном сайте органов местного самоуправления Кондинского района;

на информационном стенде в Администрации.

2.3. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

III. Требования к письменному обращению граждан

3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрация городского поселения Куминский, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

3.2. К письменному обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Резолюции митингов и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

3.3. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

IV. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

4.2. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, иным лицом по доверенности гражданина, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

4.3. Все поступившие по почте письменные обращения граждан либо в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту Администрации, ведущему работу с входящими, исходящими документами.

4.4. При приёме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

4.5. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращениях составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

4.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) отделяют от письма (при необходимости с них снимают копии) и возвращают заявителю.

4.5. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.6. Приём письменных обращений непосредственно от граждан, а также по доверенности гражданина производится специалистом Администрации, ведущему работу с входящими, исходящими документами. Гражданину выдаётся расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, номера регистрации, телефона для справок по обращениям граждан (приложение 1).

4.7. Обращения от граждан, поступившие по факсу, в форме электронного обращения на адрес электронной почты ([admkuma@mail.ru](mailto:admkuma@mail.ru)) Администрации по сети Интернет, принимаются, распечатываются и учитываются в журнале регистрации письменных обращений специалистом Администрации, ведущему работу с входящими, исходящими документами.

4.8. Обращения, поступившие на имя должностных лиц Администрации с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

4.9. Администрация принимает только оригиналы письменных обращений.

4.10. Письменные обращения с факсимильной подписью возвращаются адресату.

V. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

5.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трёх дней с момента поступления в журнале установленной формы (может составляться как база данных в электронном виде) или с использованием программного комплекса.

5.2. На поступившие в Администрацию обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.3. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным.

5.5. Зарегистрированное обращение аннотируется следующим образом:

1) Обращение прочитывается, определяется его характер, уясняются поставленные в обращении вопросы.

2) Проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён полученным ответом.

3) Составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть чёткой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

4) Проставляется вид обращения: заявление, жалоба, коллективное заявление.

**VI. Направление обращения на рассмотрение**

6.1. После регистрации обращения специалист Администрации, ведущий работу с входящими, исходящими документами передает его на рассмотрение главе городского поселения Куминский.

6.2. Копии обращений передаются на исполнение должностным или уполномоченным на то лицам согласно резолюциям.

6.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, то обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос (приложение 2) и уведомления обратившемуся гражданину (приложение 3) подписываются главой городского поселения Куминский.

6.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, иных органов местного самоуправления городского поселения Куминский, организаций и других муниципальных образований, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации и другие муниципальные образования.

6.5. Оригиналы письменных обращений граждан с резолюциями главы городского поселения Куминский хранятся у специалиста Администрации, ведущего работу с входящими, исходящими документами.

**VII. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан**

7.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения граждан, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в Администрацию.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава городского поселения Куминский либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

7.3. Глава городского поселения Куминский при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7.4. Должностное лицо Администрации, которому по резолюции главы городского поселения Куминский поручено рассмотрение обращение:

1) обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

3) даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращении на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.5. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

**VIII. Условия, сроки и время личного приёма граждан в Администрации**

8.1. Личный приём граждан в Администрации ведут глава городского поселения Куминский, заместитель главы Администрации, руководители структурных подразделений Администрации.

8.2. Глава городского поселения Куминский, заместитель главы Администрации ведут личный приём граждан согласно графику, утверждённому главой городского поселения Куминский.

8.3. Информация о месте личного приёма, а также об установленных для личного приёма днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде в Администрации и на официальном сайте органов местного самоуправления Кондинского района.

8.4. Правом на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

3) инвалиды I и II групп и (или) из законные представители;

4) лица из числа детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

8.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина (приложение № 4), в которой проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них. 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.

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке.

8.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.10. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приёма является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

**IX. Перечень оснований для отказа в исполнении функций**

**по рассмотрению обращений граждан**

9.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные 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 Администрацию 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, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и 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.

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

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

**X. Оформление ответа на обращение граждан**

10.1. Подготовку ответа заявителю осуществляет должностное лицо Администрации, указанное по резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы для обобщения и подготовки ответа.

10.2. Ответы на обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа готовятся на бланке Администрации за подписью главы городского поселения Куминский.

10.3. Текст ответа должен излагаться чётко, 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.

10.4. В ответе в вышестоящую организацию должно быть чётко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

10.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина было принято постановление или распоряжение. Экземпляр такого акта направляется заявителю.

10.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

10.7. На бланке ответа проставляется дата отправки ответа и регистрационный входящий номер письма, на который даётся ответ.

10.8. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом специалист Администрации вправе изготовить и оставить в своём распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

**XI. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

11.1. Контроль исполнения обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа осуществляет специалист Администрации, ведущий работу с входящими, исходящими документами.

11.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения руководителями структурных подразделений Администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, городского поселения Куминский.

11.3. На 5-е число каждого месяца специалистом Администрации, ведущим работу с входящими, исходящими документами составляется информация о неисполненных письменных обращениях граждан и направляется главе городского поселения Куминский, должностным лицам Администрации, ответственным по резолюции главы городского поселения Куминский.

**XII. Ответственность работников при исполнении функции**

**по рассмотрению обращений граждан**

12.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностное лицо(а) Администрации, указанное(ые) по резолюции главы городского поселения Куминский, несёт(ут) ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

12.2. Все исполнители, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

12.3. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, а также персональные данные заявителя 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.

12.4. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава городского поселения Куминский.

12.5. 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 исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан специалисту, ведущему работу с входящими, исходящими документами.