|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯМУНИЦИПАЛЬНОГООБРАЗОВАНИЯСОЛЬ-ИЛЕЦКИЙГОРОДСКОЙ ОКРУГОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИПОСТАНОВЛЕНИЕ**02.09.2016 № 2672-п |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении административного регламента «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок» |  |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» и на основании Устава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области, постановляю:

1. Утвердить административный регламент «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленные законодательством РФ и Оренбургской области срок» согласно Приложению 1 к настоящему постановлению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Соль-Илецкого городского округа В.С.Умрихина.
3. Постановление вступает в силу со дня его опубликования (обнародования).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава муниципального образованияСоль-Илецкий городской округ |  | В.И.Трибушной |
| ВерноУправляющий делами |  | В.С.Умрихин |

Разослано: в прокуратуру Соль-Илецкого района, управление делами, структурным подразделениям

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложениек постановлению администрацииСоль-Илецкого городского округаот 02.09.2016 № 2672-п |

Административный регламент

исполнения муниципальной функции в администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области

«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Оренбургской области срок»

**1. Общие положения**

1. Настоящий административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению по ним ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Оренбургской области срок (далее - муниципальная функция), разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной функции и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной функции.
2. Для целей настоящего административного регламента используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) 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;

3) 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) 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.

1. Муниципальная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане).

Порядок исполнения муниципальной функции распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Гражданами, имеющими право на взаимодействие с органом при исполнении муниципальной функции являются граждане, обратившиеся лично и (или) направившие индивидуальные и коллективные обращения в администрацию муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области либо к главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.

1. Сведения о месте нахождения, телефонах, адресах исполнительно-распорядительных органов МСУ можно найти на официальном сайте администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ по адресу: www.soliletsk.ru , а также в администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ по адресу г. Соль-Илецк, ул.Карла Маркса, 6. Информацию можно получить по телефону 8(35336) 2-32-32.

 Адрес управления делами: 461500 г.Соль-Илецк , ул. Карла Макса, 6, каб.48, телефон 8(35336) 2-75-28 Адрес электронной почты управления делами- si@mail.orb.ru.

График работы администрации Соль-Илецкого городского округа:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дни недели | Часы приема | Перерыв |
| Понедельник | 09.00-18.00 | 13.00-14.00 |
| Вторник | 09.00-17.00 | 13.00-14.00 |
| Среда | 09.00-17.00 | 13.00-14.00 |
| Четверг | 09.00-17.00 | 13.00-14.00 |
| Пятница | 09.00-17.00 | 13.00-14.00 |
| Суббота | Выходной | Выходной |
| Воскресенье | Выходной | Выходной |
|  |

**2. Стандарт предоставления муниципальной функции**

1. Наименование муниципальной функции: «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок».
2. Муниципальную функцию предоставляет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование органовместного самоуправления | Почтовый индекс, адрес | Номер телефона |
| Администрация муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области | 461500, г.Соль-Илецк, Соль-Илецкий район Оренбургской области, ул.Карла Маркса, д.6 | (35336)2-75-28 |

Муниципальная функция исполняется исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области и структурными подразделениями, входящих в их состав (далее – органы МСУ).

Муниципальная функция исполняется муниципальными служащими администрации (далее – должностные лица).

При ответе на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, осуществляющее консультирование, подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

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

Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми.

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- требований к заявителю, пришедшему на прием;

- мест и графиков личного приема должностными лицами органа МСУ для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

При невозможности должностного лица органа МСУ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию

Должностные лица органа МСУ должны корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультация должна производиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, комментариев ситуации. Должностные лица могут задавать только уточняющие вопросы в интересах дела.

Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган МСУ с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1. Конечным результатом исполнения муниципальной функции является принятие решений и направление по ним ответов по рассмотренным обращениям, а также обращениям, принятым на личном приеме заявителей или мотивированный отказ в рассмотрении обращений.
2. Сроки предоставления муниципальной функции:
3. Письменные обращения:

- письменное обращение, поступившее в орган МСУ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

- в исключительных случаях орган МСУ вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

- глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, заместители главы администрации городского округа могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

- ответ на обращение граждан подписывает руководитель органа МСУ.

1. Устные обращения:

- рассмотрение устного обращения гражданина производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

- содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа МСУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

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

- в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо органа МСУ, может предложить гражданам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для граждан время для устного информирования.

1. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1. Граждане имеют право направить в адрес исполнительно-распорядительного органа следующие виды письменных обращений: заявление, предложение, жалоба.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной функции отсутствуют.
2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной функции:

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее – анонимное обращение), ответ на обращение не дается;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- орган МСУ 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, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа МСУ, 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 в один и тот же орган МСУ или 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 персональных данных в связи с конфиденциальной информации, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- 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 администрацию Соль-Илецкого городского округа.

Обращения, не подлежащие рассмотрению, направляются в архив с отметкой «Оставить без рассмотрения».

1. Муниципальная функция предоставляется бесплатно.
2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган МСУ. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Соль-Илецкого городского округа направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

1. Здание администрации Соль-Илецкого городского округа, в котором предоставляется муниципальная функция, должно быть оборудовано:

- гардеробом;

-средствами пожаротушения и средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- постом охраны;

- туалетной комнатой.

Под сектор ожидания очереди отводится просторное помещение, где могут удобно расположиться посетители, он должен соответствовать санитарным нормам

Сектор ожидания оборудуется стульями. Количество сидячих мест должно превышать среднюю численность ожидающих в 1,5 и более раза.

Сектор ожидания оборудуется также столами для возможности оформления документов, бумагой и ручками для записи информации.

1. Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной функции для инвалидов, включая детей-инвалидов, обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:
	1. условия для беспрепятственного доступа;
	2. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
	3. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной функции с учетом ограничений их жизнедеятельности;
	4. допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
	5. оказание специалистами, предоставляющими муниципальную функцию, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.
2. Показателями оценки доступности муниципальной функции являются:

1) получение муниципальной функции своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной функции;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной функции, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) получение информации о результате предоставления муниципальной функции;

4) возможность обращения в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое решение или на действия (бездействие) специалистов администрации Соль-Илецкого городского округа;

5) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной функции;

6) размещение информации о порядке предоставления муниципальной функции.

1. Показателями оценки качества предоставления муниципальной функции являются:
2. соблюдение срока предоставления муниципальной функции;
3. отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной функции.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

**в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Блок-схема последовательности действий при исполнении муниципальной функции в части п**риема, первичной обработки и регистрации обращений граждан представлена в Приложении 1 к данному административному регламенту**

* 1. **Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов на письменные обращения граждан исполнителями (соисполнителями)**

Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление обращения гражданина в администрацию Соль-Илецкого городского округа.

1. Обращение может поступить в орган МСУ:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- с использованием иных средств связи;

- при личном обращении в орган МСУ.

1. Первичная обработка и регистрация обращений граждан:

- проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, присвоение регистрационного номера, проверка истории обращения гражданина осуществляется специалистами управления делами администрации Соль-Илецкого городского округа в течение трех дней с момента поступления в администрацию Соль-Илецкого городского округа;

- по многократным обращениям, должностные лица администрации Соль-Илецкого городского округа на основании истории обращения рассматривают вопрос о безосновательности очередного обращения и готовят руководителю предложение (служебную записку) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

- акт о прекращении переписки подписывает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ в течение двух рабочих дней. Должностные лица органа МСУ готовят уведомление гражданину о прекращении переписки с ним в течение 1 рабочего дня с момента поступления акта о прекращении переписки, подписанного руководителем, и направляют его адресату или выдают заявителю с отметкой о получении.

1. Регистрация обращений граждан осуществляется в автоматизированной системе учета документооборота (учетные формы) либо в журналах учета письменных обращений граждан (Приложение 2) специалистами управления делами администрации Соль-Илецкого городского округа, ответственными за делопроизводство.

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

1. На обращениях граждан, в правом нижнем углу первой страницы или на любом свободном от текста месте, проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера в пределах календарного года, дополненного «ПО» (письменные обращения), «УО» (устные обращения), а также литерами от «А» до «Я» (по фамилии гражданина).

В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, штамп с указанием входящего номера и даты регистрации проставляется на сопроводительном письме.

1. При постановке документа на контроль в правом верхнем углу ставится отметка: «контроль» («особый контроль»), «подлежит возврату» специалистом управления делами администрации Соль-Илецкого городского округа, после ознакомления главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ с документом.
2. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка «коллективное» и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.
3. Обращение проверяется на повторность. Обращение в орган МСУ, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, по которому автору даны исчерпывающие ответы, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом, учитывается как повторное.

Повторные обращения граждан регистрируются также, как и первичные. При этом, если обращение повторное, – в правом верхнем углу обращения ставится отметка «повторное» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное в орган МСУ, рассматривается как первичное.

1. Анонимные обращения, регистрируются в общем порядке, в качестве автора проставляется отметка «анонимное».
2. Для приема Интернет - обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для организации работы с обращениями граждан. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

В случае если в Интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа).

1. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям и прошедшие регистрацию, направляются главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ определяет:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких отделов или должностных лиц;

- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль.

Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, в течение 2 рабочих дней:

- определяет исполнителя и соисполнителей поручения, с учетом того, что запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- определяет характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения (срок рассмотрения не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения);

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

- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ принимает следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие исполнительные органы МСУ, их структурные подразделения, должностному лицу.

Решением главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ является подписанная резолюция (поручение) для рассмотрения по существу вопросов. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, кратко 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.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трехдневный и десятидневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Должностные лица, по результатам рассмотрения обращений главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, в течение 1 рабочего дня с момента подписания резолюции главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ:

- вносят в журнал обращения граждан (предложения, заявления, жалоба, претензия и др.) информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- направляют оригинал обращения с резолюциями, поручениями и прилагаемые к ним документы должностному лицу – исполнителю (ответственному исполнителю).

1. Должностное лицо органа МСУ, ответственное за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина (далее - исполнитель), исполняет его в соответствии с резолюцией главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.

В случае отпуска, командировки, болезни, увольнения или перемещения, исполнитель обязан передать все контролируемые документы другому должностному лицу по согласованию с руководителем структурного подразделения администрации Соль-Илецкого городского округа.

Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

Если исполнение документов возложено на нескольких исполнителей, то ответственным исполнителем считается указанный в резолюции первым или тот – за кем закреплен свод. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Срок исполнения поручения может быть продлен главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, но не более чем на 30 дней, при наличии особых обстоятельств или необходимости проведения дополнительной проверки.

При задержке исполнения документа исполнитель, за 3 рабочих дня до истечения срока представляет на имя главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ просьбу (служебную записку), о продления срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока его исполнения.

В случае получения разрешения главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

 Исполнитель:

- изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, осуществляет сбор информации и документов, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов;

- обеспечивает объективное, всестороннее 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца, которые подписывает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ или уполномоченное им лицо.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Обращения, направленные из аппарата Губернатора на рассмотрение в управление МСУ, если на них поставлен штамп «Подлежит возврату», возвращается вместе с ответом в отдел писем и приема граждан управления по обращениям граждан и делопроизводству Правительства Оренбургской области.

1. Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ или уполномоченное им лицо подписывает ответ в срок не более двух рабочих дней.

После подписания ответа главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются исполнителю.

Исполнитель в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа осуществляет его регистрацию и направляет его адресату или выдает заявителю с отметкой о получении.

1. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу исполнителя, обязано в течение 15 дней с момента регистрации предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае если запрос направлен не по принадлежности, он в течение 1 рабочего дня с момента поступления запроса в орган МСУ, возвращает этот запрос исполнителю, направившему запрос, или направляет в орган МСУ по территориальности.

1. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.
2. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, в случае если имеются основания для отказа в исполнении муниципальной функции.

Результатом административного действия является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка письменных ответов гражданину по существу поставленных в обращении вопросов либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и направление ответа заявителям.

* 1. **Описание последовательности действий при исполнении муниципальной функции в части осуществления личного приема граждан в администрации Соль-Илецкого городского округа**
1. Личный прием граждан в **администрации Соль-Илецкого городского округа** ведут: глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ; заместитель главы администрации городского округа – руководитель аппарата; заместитель главы администрации городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике; заместитель главы администрации городского округа по социальным вопросам; заместитель главы администрации по строительству, транспорту, благоустройству и ЖКХ; заместитель главы администрации городского округа-начальник управления сельского хозяйства (далее – должностное лицо, ведущее прием) в дни и часы согласно, утвержденному главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, графику.

График приема граждан:

|  |  |
| --- | --- |
| Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ  | Третий понедельник каждого месяца с 10 часов до 13 часов |
| Заместитель главы администрации городского округа –руководитель аппарата |  Третий понедельник каждого месяца с 10 часов до 13 часов |
| Заместитель главы администрации городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике |  Третий понедельник каждого месяца с 10 часов до 13 часов  |
| Заместитель главы администрации округа по социальным вопросам.  | Третий понедельник каждого месяца с 10 часов до 13 часов  |
| Заместитель главы администрации городского округа по строительству, транспорту, благоустройству и ЖКХ | Третий понедельник каждого месяца с 10 часов до 13 часов |
| Заместитель главы администрации округа-начальник управления сельского хозяйства  | Третий понедельник каждого месяца с 10 часов до 13 часов |

В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием, личный прием записавшихся граждан ведет другое, замещающее его должностное лицо.

1. Порядок приема граждан включает:

- запись на прием;

- организацию приема;

- работу с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;

- организацию работы по документационному обеспечению приема.

Запись на прием осуществляется на основании заявлений граждан с изложением существа вопроса и приложением необходимых для рассмотрения обращения документов.

1. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется в электронном виде, либо в журнале регистрации личного приема граждан.

Поручения главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, после приема посетителя, заносятся в учетную карточку личного приема граждан или записываются в журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан) (Приложение 3), с указанием конкретных исполнителей и сроков исполнения, и незамедлительно предаются на исполнение.

1. В случае повторного обращения должностное лицо управления делами, осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, иному уполномоченному лицу, ведущему личный прием.

1. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.
2. При проведении личного приема главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ могут присутствовать приглашенные должностные лица по соответствующим вопросам.
3. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан). 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 журнале в журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке.

1. По окончании приема должностное лицо, ведущее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также где он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.
2. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Должностное лицо, организационного обеспечения, ответственное за работу с обращениями граждан и ведения делопроизводства вводит в систему электронного документооборота информацию с личного приема и не позднее 1 рабочего дня направляет ответственному исполнителю письмо-поручение.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.3. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.4. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет управление делами администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.

4.5. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в органе МСУ после направления должностными лицами ответов гражданам на их обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

4.6. Аналитическая записка «О результатах рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятых по ним решениях и направленных по ним ответам» представляется по результатам месяца, квартала, полугодия, года, содержит:

- сведения о количестве, структуре, характере обращений граждан;

- анализ тенденций, изменений, зарождающихся противоречий, конфликтов;

- предложения, аналитический материал для принятия решений (в случае необходимости).

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции**

1. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органа МСУ в ходе предоставления ими муниципальной функции в досудебном и судебном порядке.
2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего
3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной функции;

2) нарушение срока предоставления муниципальной функции;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной функции;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной функции, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной функции, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной функции платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

1. При досудебном (внесудебном) обжаловании жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную функцию. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную функцию, подаются в администрацию Соль-Илецкого городского округа по адресу: 461500, Оренбургская область, г. Соль-Илецк, ул. Карла Маркса, 6, кабинет № 48 или на электронный адрес si@mail.orb.ru.
2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

1. При личном приеме заявитель предъявляет документы, удостоверяющие его личность и полномочия.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.
3. Обращение оформляется с соблюдением норм предусмотренных действующим законодательством.
4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
5. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в их удовлетворении с указанием причины.
6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную функцию, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную функцию, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной функции документах, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю способом, указанным в письменном обращении. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.
2. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в орган МСУ, возлагается на управляющего делами.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1к административному регламенту«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок» |

Блок-схема последовательности действий при исполнении муниципальной функции в части п**риема, первичной обработки и регистрации обращений граждан**

Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в орган МСУ

Первичная обработка и регистрация обращений граждан

(проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, присвоение регистрационного номера, проверка истории обращения гражданина) осуществляется должностными лицами органа МСУ в течение **трех дней** с момента поступления в орган МСУ

Результатом административного действия является регистрация обращения и направление его руководителю органа МСУ

По многократным обращениям, должностные лица органа МСУ на основании истории обращения рассматривают вопрос о безосновательности очередного обращения и готовят руководителю предложение (служебную записку) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу

Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям и прошедшие регистрацию направляются главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан

Должностные лица органа МСУ готовят уведомление гражданину о прекращении переписки с ним в **течение одного рабочего дня** с момента поступления акта о прекращении переписки подписанного главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, и направляет его адресату или выдает заявителю с отметкой о получении

Акт о прекращении переписки подписывает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ **в течение двух рабочих дней**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2к административному регламенту«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок» |

**Журнал
учета письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и номер обращений | Дата и номер поступившего обращения | ФИО заявителя, место жительства или работы, номер телефона | Краткое содержание | Резолюция срок исполнения | Отметка и промежуточном ответе или дополнительном запросе | Дата, индекс, адресат, которому отправлен ответ | Содержание ответа, отметка о снятии с контроля |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3к административному регламенту«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок» |

**Журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления обращения | ФИО заявителя, место жительства или работы, номер телефона | Краткое содержание | Резолюция срок исполнения | Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе | Дата, индекс, адресат, которому отправлен ответ | Содержание ответа, отметка о снятии с контроля |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |