|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   Чёваш РеспубликиЕлч.к район. Елч.к ял поселений.надминистрацияЙЫШЁНУ 2015 =? ноябр.н 20 - м.ш. №228/1 Елч.к ял. |  | Чувашская РеспубликаЯльчикский районадминистрацияЯльчикскогосельского поселенияПОСТАНОВЛЕНИЕ«20» ноября 2015 г. №228/1село Яльчики |

Об утверждении Административного

Регламента рассмотрения обращений граждан

в администрации Яльчикского

сельского поселения Яльчикского района

Чувашской Республики

 В соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), администрация Яльчикского сельского поселения Яльчикского района Чувашской Республики ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан

в администрации Яльчикского сельского поселения Яльчикского района Чувашской Республики.

 2. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Яльчикского

сельского поселения

Яльчикского района Ю. М. Блинов

 Утвержден постановлением администрации

 Яльчикского сельского поселения

 Яльчикского района Чувашской Республики

 от 15 июля 2015 года №112/1

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ ЯЛЬЧИКСКОГО**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЯЛЬЧИКСКОГО РАЙОНА**

**ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Яльчикского сельского поселения Яльчикского района Чувашской Республики (далее – Административный регламент) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями), устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Яльчикского сельского поселения Яльчикского района Чувашской Республики (далее – администрации), а также административную ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте:

**- обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные 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;

**- 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, недостатках в работе государственных органов, 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.

1.3. Действие настоящего Регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами;

- обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Чувашской Республики;

- обращений в коммерческие организации, общественные организации, порядок рассмотрения которых определяется законодательством Российской Федерации;

- запросов в архивы, библиотеки, в органы статистики.

1.4. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Чувашской Республики.

1.5. Рассмотрение обращений граждан производится главой сельского поселения, заместителями главы сельского поселения.

 Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Централизованное делопроизводство по обращениям граждан осуществляет заместитель главы сельского поселения.

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации ведется отдельно от других видов документов.

1.8. Справочную и аналитическую работу по устным, письменным обращениям граждан или в форме электронного документа ведет специалист. График приема и номера справочных телефонов вывешиваются на информационном стенде.

1.9. Специалист не реже одного раза в полугодие готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее главе поселения.

1.10. Все работники администрации, 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 обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.11. При утрате исполнителем письменного обращения гражданина назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава поселения.

1.12. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

1.13. Периодически проводить учебу работников, занимающихся рассмотрением обращений граждан.

**2. Прием и первичная обработка обращений граждан поступивших в письменной форме или в форме электронного документа**

2.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию.

2.2. Обращения от граждан могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт) и подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение;

- обращение, поступившее по факсу, учитывается и исполняется как письменное обращение;

- обращение, поступившее на сайт администрации, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение.

 2.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

 - проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

 - раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов «Адресат» и «Подпись»).

2.4. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описи на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

2.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма, сотрудником администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес администрации Яльчикского сельского поселения Яльчикского района района", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

2.6. Прием обращенийв письменной форме или в форме электронного документа непосредственно от граждан производится в администрации ежедневно с 10.00 до 14.00 час., перерыв на обед с 12.00 до 13.00 час., кроме выходных и праздничных дней.

 По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.7. Обращения 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 в установленном порядке специалисту.

2.8. Гражданин в своем обращении в письменной форме или в форме электронного документа в обязательном порядке должен указать:

- наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего руководителя и его должность;

- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложить суть предложения, заявления или жалобы;

- оставить личную подпись и дату;

- дополнительно, по желанию заявителя, контактный телефон.

 Обращения, в которых не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес для ответа или отсутствует личная подпись, не принимаются и не рассматриваются.

2.9. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме, по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.10. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю.

2.10. После первичной обработки и наложения резолюции главой поселения или заместителем главы администрации все обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются исполнителю.

**3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. На поступившие в администрацию обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп «Администрация Яльчикского сельского поселения Яльчикского района Чувашской Республики». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

3.2. Специалисты производят регистрацию в письменной или электронной форме обращений:

 - письменному или в электронной форме обращению присваивается регистрационный номер;

 - указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

 - если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ;

 - 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);

 - отмечается тип доставки (письмо, телеграмма, доставлено лично или в электронной форме). Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, из администрации Главы Чувашской Республики, из администрации Яльчикского района и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

 - определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проставляется шифр темы согласно действующей номенклатуре общего отдела. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- 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.

3.3. Заявителю направляется извещение, в котором указываются регистрационные реквизиты его обращения и Ф.И.О. должностного лица, на рассмотрение которого направлено обращение.

 **4. Направление обращения на рассмотрение**

4.1. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа, зарегистрированные в администрации, направляются на рассмотрение главе поселения.

4.2. Резолюция рассмотрения обращения должна содержать фамилию, имя, отчество исполнителя, поручение, сроки исполнения, подпись и дату.

4.3. На обращения граждан заполняется карточка. Если письмо находится на особом контроле, проставляется соответствующая отметка. Обращения с резолюцией передаются в структурные подразделения.

4.4. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию администрации, ее структурных подразделений, обращение списывается в дело с уведомлением об этом обратившегося гражданина или в течение 7-ми дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из других органов исполнительной власти, возвращаются в направившую их организацию.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в организации и предприятия, подписываются главой Большеяльчикского сельского поселения. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках администрации.

4.7. Специалист при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае если в письменном виде или электронной форме в обращениях не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.9. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.10. Письменные или в электронной форме обращения, бессмысленные по содержанию, списываются в дело специалистом по согласованию с главой сельского поселения .

4.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях**

5.1. Поступившие в структурные подразделения письменные обращения или обращения в форме электронного документа граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки – в срок до 15 дней. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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

 Глава сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или должностному лицу.

5.3. В случае если резолюцией главы поселения обращение передается на исполнение заместителю главы администрации, заместитель может передать письмо на рассмотрение в структурное подразделение, подготовив при этом письменное поручение.

Поручение должно содержать 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.

5.4. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается организациям и их должностным лицам, соответствующее структурное подразделение уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

5.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7-ми дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.6. Должностному лицу администрации, которому поручено рассмотрение обращения, в пределах своих полномочий вправе: приглашать заявителя для личной беседы; запрашивать в установленном законодательством порядке, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получать объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

5.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-х дневный срок возвращает его должностному лицу, давшему ему поручение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

5.8. На обращения, 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.

5.9. В случае если в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа, по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения 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 администрацию Большеяльчикского сельского поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5.11. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.12. В случае если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, то обращение остается без рассмотрения.

5.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

5.14. Ответ на обращение, поступившие в форме электронного документа направлять по адресу электронной почты, указанному в обращении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, 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 направлять указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.15. 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 или соответствующему должностному лицу.

5.16. Документы, материалы и их копии, предоставленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом орган местного самоуправления вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

5.17. Орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

5.18. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**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, сверхнормативного финансирования, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

6.2. Продление сроков производится главой сельского поселения на основании служебной записки (доклада) ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется ответственным исполнителем заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

**7. Требования к оформлению ответа**

7.1. В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» должностные лица администрации обязаны дать в письменной или электронной форме ответ по существу обращений граждан в течение одного месяца со дня их регистрации в администрации.

7.2. Ответы на обращения граждан подписывает глава поселения. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава поселения.

7.3. При направлении обращений граждан на рассмотрение в организации и учреждения района разрешается давать ответ гражданам за подписью руководителя организации или учреждения, при этом копию ответа с отчетом о принятом решении направлять главе поселения.

7.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно. Давать ответы на все поставленные в письме вопросы следует кратко и исчерпывающе. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.5. 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 по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

7.6. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например: о присвоении адреса земельному участку, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

7.7. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Собрание депутатов Яльчикского сельского поселения Яльчикского района.

7.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

7.9. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Яльчикского сельского поселения Яльчикского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

7.10. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.11. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.12. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются для снятия обращения с контроля и отправки ответа заявителю специалисту. Специалист проверяет правильность оформления ответа и в карточке делается отметка с указанием результата рассмотрения («Исполнено», «Разъяснено», «Отказано» или «Промежуточный ответ») и даты.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

7.13. Отправление ответов без регистрации у специалиста не допускается.

7.14. Списание письма в дело осуществляется должностным лицом, давшим поручение.

7.15. Аналогичный порядок применяется к направляемым в дело справкам о рассмотрении обращений, полученных из организаций, предприятий и структурных подразделений администрации.

7.16. 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).

7.17. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Яльчикского сельского поселения Яльчикского района.

**8. Организация личного приема граждан**

8.1. Личный прием граждан осуществляется главой поселения, заместителями главы сельского поселения, в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением главы поселения.

8.2. График приема граждан размещается в средствах массовой информации, в том числе размещается в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах административного здания.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3 Личный прием граждан главой поселения, заместителями главы администрации ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

8.4.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.

8.5. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема Граждан, имеют:

 - ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

 - инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

 - инвалиды 1 и 2 групп и (или) их законные представители;

 - лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.8. Руководитель, ведущий личный прием, при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать должностных лиц, которые могут дать пояснения по существу обращения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принять решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.9. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъяснит, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В карточке делается отметка о результате рассмотрения «Разъяснено» или в резолюции указывается исполнитель и конкретное поручение по исполнению данного обращения.

8.10. Во время личного приема руководителями каждый гражданин имеет право оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

8.11. После завершения личного приема главой поселения, заместителями главы администрации согласно их письменным поручениям, специалист ставит обращения на контроль и передает на исполнение должностным лицам или в структурные подразделения администрации поселения.

8.12. Обращения с личного приема руководителей так же, как и письменные обращения (если в резолюции не установлен иной срок), рассматриваются в течение 30 дней со дня обращения на прием.

8.13. Контроль над сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы поселения осуществляет специалист, который регулярно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.14. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Контроль", и все направленные документы подлежат возврату в администрацию.

8.15. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

8.16. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющего прием. Если по предоставленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов в дело администрации они снимаются с контроля, о чем делается отметка в карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

8.17. Материалы личного приема граждан хранятся в общем отделе в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**9. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

9.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главы Чувашской Республики, запросы депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Государственного Совета Чувашской Республики о рассмотрении обращений граждан.

9.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист, который периодически направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек. Указанные напоминания передаются в структурные подразделения под расписку.

**10. Ответственность за нарушение законодательства**

**об обращениях граждан**

10.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

**11. Сведения о местонахождении администрации**

**Яльчикского сельского поселения**

**Сведения о месте нахождения и графике работы**

**администрации Яльчикского сельского поселения**

**Яльчикского района Чувашской Республики**

Адрес: Чувашская Республика, Яльчикский район, с. Яльчики, ул. Советская, д. 2

Адрес сайта в сети Internet: sao-zalt@yaltch.cap.ru

Адрес электронной почты: sao-zalt@yaltch.cap.ru

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Служебный телефон | График приема |
| Блинов Юрий Михайлович | глава Яльчикскогосельского поселения | 2-51-84 | по графику |
| Левая Ольга Владимировна | заместитель главы администрации Яльчикского сельского поселения | 2-51-84 |

**График работы по работе с обращениями граждан**

**в администрации Яльчикского сельского поселения**

**Яльчикского района Чувашской Республики**

Адрес: ЧР, Яльчикский район, с. Яльчики, ул. Советская, д. 2

Адрес сайта в сети Internet: sao-zalt@yaltch.cap.ru

Адрес электронной почты: sao-zalt@yaltch.cap.ru

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Служебный телефон | График приема |
| Блинов Юрий Михайлович | глава Яльчикскогосельского поселения | 61-2-97 | понедельник- пятница,10.00-14.00 |
| Левая Ольга Владимировна | заместитель главы администрации Яльчикского сельского поселения | 61-2-97 | понедельник- пятница,10.00-14.00 |

Перерыв на обед с 1200 до 1300 часов; выходные дни – суббота, воскресенье, а также

нерабочие праздничные дни.

Почтовый адрес: 429380, Чувашская Республика, Яльчикский район, с. Яльчики, ул. Советская, дом 2, контактные телефоны, телефоны для справок: 8-83549-2-51-84.

 Глава Яльчикского сельского

 поселения Яльчикского района

 Чувашской Республики Ю. М. Блинов