**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Черемховский район Иркутская область**

**Тальниковское муниципальное образование**

**Администрация**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 21.08.2012 г. № 35**

**с.Тальники**

**Об утверждении административного**

**регламента исполнения муниципальной**

**функции «Организация рассмотрения**

**обращений граждан и личного приема**

**граждан в администрации Тальниковского**

**муниципального образования»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”, руководствуясь статьями 32, 43 Устава Тальниковского муниципального образования, администрация тальниковского муниципального образования

постановляет:

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тальниковского муниципального образования» (прилагается).

2. Главному специалисту администрации Тальниковского муниципального образования Т.В. Болдыревой опубликовать настоящее постановление в печатном издании «Тальниковский вестник» и разместить в блоке официального сайта администрации ЧРМО www.cher.irkobl.ru

3. Постановление вступает в законную силу со дня его официального опубликования и обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу администрации Тальниковского муниципального образования Т.Р. Шкуратову.

Глава Тальниковского

муниципального образования Т.Р. Шкуратова

Т.В. Болдырева

(839546)4-20-20

Приложение

к постановлению администрации

Тальниковского

муниципального образования

**от 21.08.2012 г. № 35**

**Административный регламент**

**исполнения муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тальниковского муниципального образования»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тальниковского муниципального образования» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Тальниковского муниципального образования по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Главой и специалистами администрации Тальниковского муниципального образования.

1.3. В администрации Тальниковского муниципального образования рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема Главой и специалистами Тальниковского муниципального образования и по почте.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими администрации Тальниковского муниципального образования (далее - муниципальные служащие).

1.5. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Тальниковского муниципального образования:

665435, Иркутская область, Черемховский район, с. Тальники, ул. Лесозаготовительная, 13.

Администрация работает с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 ч. Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

График приема посетителей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Часы приема | Перерыв |
| понедельник  | 9:00 до 18:00 | 13:00 до 14:00. |
| вторник  | неприемный день |
| среда  | неприемный день |
| четверг  |  9:00 до 18:00 13:00 до 14:00. |
| пятница  | неприемный день |
| Суббота, воскресенье  | выходной день |

Справочные телефоны Администрации Тальниковского муниципального образования: (839546)4-20-20

Блок в официальном сайте администрации ЧРМО: <http://cher.irkobl.ru>.

Заявители могут получать информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- непосредственно в администрации или по телефону (839546) 4-20-20;

- на сайте администрации: <http://cher.irkobl.ru>;

- в средствах массовой информации – печатном издании «Тальниковский вестник».

Консультации по процедуре и о ходе предоставления муниципальной услуги могут предоставляться:

- на личном приеме;

- по письменным обращениям;

- по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации подробно и 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, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать десять минут.

При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги на личном приеме производится в соответствии с утвержденной должностной инструкцией специалистом администрации в установленном порядке в приемные дни (понедельник, среда, пятница – с 9:00 ч. до 18:00 ч., обеденный перерыв с 13:00 ч. до 14:00 ч.) в здании администрации.

При осуществлении консультирования на личном приеме специалист администрации обязан:

- представиться, указав фамилию, имя и отчество;

- дать ответы на заданные посетителем вопросы. В случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более десяти минут), специалист может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить для получения консультации другое время в следующий приемный день;

- в конце разговора специалист должен кратко подвести итоги разговора.

В случае если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на устном приеме, специалист администрации предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам либо назначить другое удобное время для посетителя для устного информирования в часы приема.

Письменный запрос на получение консультации может быть направлен:

- по почте;

- доставлен в администрацию.

При консультировании по письменным запросам ответ направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий тридцать дней с момента поступления письменного запроса. Копия письменного ответа по просьбе заявителя передается ему по почте. Ответ на письменный запрос подписывается главой администрации. В ответе указываются фамилия исполнителя документа, а также телефон для справок.

В случае когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию администрации либо для которых предусмотрен иной порядок предоставления информации, исполнитель:

- направляет заявителю письмо о невозможности предоставления сведений;

- разъясняет право обратиться в орган, в компетенцию которого входит предоставление испрашиваемой информации.

Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации – печатного издания «Тальниковский вестник».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тальниковского муниципального образования».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тальниковского муниципального образования» предоставляется Главой Тальниковского муниципального образования, действующего от имени администрации Тальниковского муниципального образования.

2.2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации Тальниковского муниципального образования, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации (Главы) Тальниковского муниципального образования, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Тальниковского муниципального образования в сети Интернет.

2.2.6. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10 минут.

2.2.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления администрации Тальниковского муниципального образования

2.2.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами оганов местного самоуправления администрации Тальниковского муниципального образования.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайтадминистрации Тальниковского муниципального образования.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения у специалиста-делопроизводителя администрации Тальниковского муниципального образования, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.4.7. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации представления государственных и муниципальных услуг»,

- Уставом Тальниковского муниципального образования;

- Настоящим административным регламентом.

**2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

**2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.6.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.6.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.7.1.1. Текст письменного обращения не является читаемым.

2.7.1.2. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.7.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.7.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.7.1.5. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.7.1.6. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.7.2. Муниципальная услуга по решению Главы Тальниковского муниципального образования не предоставляется, если:

2.7.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись на имя Главы Тальниковского муниципального или в один и тот же орган местного самоуправления;

2.7.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

**2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.

**2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

2.10.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

**2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.11.1. Прием граждан специалистами администрации Тальниковского муниципального образованияосуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.11.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

2.12.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.12.1.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.1.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.12.2.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.2.2. Высокая культура обслуживания заявителей.

2.12.2.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде**

**3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 1 к настоящему регламенту):

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами администрации Тальниковского муниципального образования;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.2.2. Обращения на имя Главы Тальниковского муниципального образованиямогут поступить посредством: почтового отправления, предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя Главы Тальниковского муниципального образования осуществляется специалистом администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения в администрацию (Главе) Тальниковского муниципального образования.

3.1.2.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист администрации обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

3.1.2.12. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.2.13. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления специалистом администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

3.1.3.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.3.3. 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. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 4 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается Главе Тальниковского муниципального образования.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе Тальниковского муниципального образования.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются специалистам администрации Тальниковского муниципального образования согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления администрации Тальниковского муниципального образования, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений Главе Тальниковского муниципального образования, а также направление обращений на рассмотрение муниципальным служащим в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2-ух дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений в администрации Тальниковского муниципального образования

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, Главе Тальниковского муниципального образования.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено Главой Тальниковского муниципального образования муниципальным служащим (специалистам) администрации Тальниковского муниципального образования. Указанные должностные лица, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. 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 не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Тальниковского муниципального образованиявправе 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 Тальниковского муниципального образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.1.5.11. 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.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Тальниковского муниципального образования осуществляет Глава и муниципальные служащие администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.6.2. Предварительная запись на прием к специалистам администрации Тальниковского муниципального образования осуществляется специалистом-делопроизводителем в первые пять рабочих дней месяца с 09.00 до 12.00 часов. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

3.1.6.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

3.1.6.4. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.6.5. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Тальниковского муниципального образования, запись не осуществляется.

3.1.6.6. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Тальниковского муниципального образования, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.7. Специалист вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу с Главой Тальниковского муниципального образования.

3.1.6.8. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема Главой Тальниковского муниципального образования, специалист делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.1.6.9. Запись гражданина на прием к Главе Тальниковского муниципального образования осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.1.6.10. Личный прием граждан Главой Тальниковского муниципального образования осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

3.1.6.11. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом с учетом предварительной записи.

3.1.6.12. Во время личного приема граждан Главой Тальниковского муниципального образования, специалистами, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.13. Специалисты администрации Тальниковского муниципального образования, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение 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 специалистам администрации Тальниковского муниципального образования даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Специалисты администрации Тальниковского муниципального образования в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке специалистами администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.6.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине специалистом администрации Тальниковского муниципального образования одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.16. Специалисты администрации Тальниковского муниципального образования при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей различных организаций.

3.1.6.17. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие специалистом администрации Тальниковского муниципального образования решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Тальниковского муниципального образования или на имя главы администрации Тальниковского муниципального образования подписываются главой Тальниковского муниципального образования.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано в администрацию Тальниковского муниципального образования, ответ подписывается Главой Тальниковского муниципального образования.

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления главе Тальниковского муниципального образования, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами администрации Тальниковского муниципального образования и предоставляются на подпись Главе Тальниковского муниципального образования.

3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.4. настоящего административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

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

3.1.8.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации Тальниковского муниципального образования. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.1.8.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому специалисту администрации Тальниковского муниципального образования было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту- делопроизводителю для проверки правильности оформления ответа.

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

3.1.8.12. После регистрации ответ заявителю отправляется специалистом-делопроизводителем администрации Тальниковского муниципального образования, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.8.14. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.15. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 2 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляют специалисты Администрации Тальниковского муниципального образования.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение Главе Тальниковского муниципального образования, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 09ч.00мин. до 18ч.00мин., кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 минут.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Специалисты Администрации Тальниковского муниципального образования несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на специалистов администрации Тальниковского муниципального образования, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

5.2.1. Специалистов Тальниковского муниципального образования – Главе Тальниковского муниципального образования.

5.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Глава Тальниковского

муниципального образования Т.Р. Шкуратова

Приложение № 1

к Административному регламенту

 исполнения муниципальной функции

 «Организация рассмотрения обращений

граждан и личного приема граждан в

 администрации»

 **БЛОК – СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Тальниковского муниципального образования»

