**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЛЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КУРСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 01 июня 2013 года № 81

д. Полевая

**О внесении изменений в постановление Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области № 208 от 19.12.2012 г « Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги « Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131- ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», от 27.07.2010 № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании протеста прокуратуры Курского района от 13.05.2013г № 90-2013 Администрация Полевского сельсовета Курского района Курской областиПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Внести изменения в постановлениеАдминистрации Полевского сельсовета Курского района Курской области № 208 от 19.12.2012 г « Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги

« Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района»

« Пункт 1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги« Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района» изложить в новой редакции:

2.Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте Администрации сельсовета.

Глава Полевского сельсовета Ю.В.Власов.

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации Полевского

сельсовета от 01.06.2013г № 81

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Организация рассмотрения обращений граждан**

**в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.Предмет регулирования регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области» (далее – муниципальной услуги) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для пользователей при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) должностных лиц – работников Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области.

**1.2. Получатели муниципальной услуги**

На получение муниципальной услуги имеют право:

- граждане Российской Федерации – независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – граждане);

- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом;

- от имени граждан могут выступать физические и юридические лица (законные представители, доверенные лица), имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями полномочиями выступать от их имени в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области.

На официальном сайте Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области;

- графики приемов граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет;

- описание процедур предоставления муниципальной услуги;

- перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приема граждан.

Сведения о месте нахождения Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области, почтовом адресе для направления обращений граждан, о справочных телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту, а также на официальном сайте Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет.

Прием граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области осуществляется ежедневно с 9-00 до 17.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов, выходные дни - суббота и воскресенье.

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области:

- лично в устной или письменной форме;

- по телефону;

- в письменном виде почтой, электронной почтой, по факсу, посредством официального сайта в сети Интернет.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации о процедурах;

- удобство и доступность получения информации о процедурах;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Информирование граждан осуществляется путем:

- индивидуального информирования в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или по электронной почте, через официальный сайт Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет);

- публичного информирования.

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области, являются:

- руководитель, осуществляющий индивидуальное устное информирование (далее - должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование);

- специалист, осуществляющий в соответствии с должностным регламентом индивидуальное устное информирование граждан.

Должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование отдела Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области, в который обратился гражданин, проинформировать обратившегося по интересующему его вопросу.

При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, дают ответ самостоятельно. Если информация, которая необходима заявителю, требует привлечения других специалистов, в том числе с направлением запросов по существу поставленного вопроса, должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, предлагают гражданину обратиться письменно, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

На индивидуальное устное информирование (по телефону или лично) каждого гражданина должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, выделяют не более 20 минут.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, могут предложить гражданину обратиться в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Должностное лицо, специалист, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Администрацию сельсовета осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или через официальный сайт Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет.

Должностное лицо, осуществляющее письменное информирование, или уполномоченное им должностное лицо в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя для подготовки письменного ответа.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальный сайт, в зависимости от способа обращения граждан за информацией и указанного в обращении адреса.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется гражданам в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Индивидуальное письменное информирование направляется по почте по адресу гражданина в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается должностным лицом, осуществляющим письменное информирование, или уполномоченным им должностным лицом.

Индивидуальное письменное информирование (через официальный сайт) осуществляется путем направления электронного письма на адрес электронной почты гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты гражданина в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации электронного обращения.

Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения СМИ, а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет, на информационных стендах в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

«Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области».

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Полевского сельсовета Курского района Курской области.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица – специалисты Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан с направлением ответов в установленные законодательством Российской Федерации, Курской области сроки, а также по обращениям, принятым на личном приеме граждан.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации с момента поступления в Администрацию сельсовета в течение трех дней с момента поступления.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области, направляются в течение 7 дней со дня их 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Должностные лица Администрации сельсовета по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней 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 исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, должностные лица Администрации сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем одновременно уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Подготовленный проект ответа на обращение непосредственным исполнителем согласовывается должностными лицами, ответственными за исполнение поручения, - в срок не более 1-го дня с момента получения проекта ответа от непосредственного исполнителя.

Ответы на обращения граждан подписываются должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом, в срок не более 2-х дней с момента получения проекта ответа от непосредственного исполнителя.

Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, защиты прав ребенка, регистрируются, направляются и рассматриваются безотлагательно и в первоочередном порядке.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию сельсовета , могут быть сокращены по решению должностного лица, либо уполномоченного на то лица.

Время ожидания в очереди к должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, предоставляющему муниципальную услугу, для подачи и получения документов не должно превышать одного часа.

**2.5.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», опубликован в газете «Российская газета» от 08.10.2003 г. № 202;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», опубликован в газете «Российская газета» от 05.05.2006 г. № 95;

- Уставом Курской области, принятым Курской областной Думой 27.09.2001 г. (с изменениями и дополнениями), опубликован в газете «Курская правда» от 05.10.2001 г. № 161;

- Законом Курской области от 30 мая 2008 года № 32-ЗКО «О порядке рассмотрения обращений граждан Курской области», опубликован в газете «Курская правда» от 11.06.2008 г. № 83-86;

- Уставом муниципального образования «Полевской сельсовет» Курского района Курской области, принятым решением Собрания депутатов Полевского сельсовета Курского района Курской области от 22 ноября 2010 года № 14-1-3 , зарегистрированный Главным управления Минюста России по Центральному федеральному округу в Курской области 15 декабря 2010 г., (с изменениями и дополнениями);

- настоящим Административным регламентом.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются следующие случаи:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в указанном 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;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в 7-ми дневный срок со дня регистрации обращения

- 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; в 7-ми дневный срок со дня регистрации обращения

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, 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 адрес или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Установить 7-дневного срока со дня регистрации обращения

**2.7. Плата за предоставление муниципальной услуги в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.8. Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги**

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с гражданами размещаются информационные стенды.

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами) и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Помещения для приема граждан включают места для ожидания, информирования, приема заявителей и должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

Помещение для приема граждан оборудуется: противопожарной системой и средствами пожаротушения; аптечкой для оказания доврачебной помощи.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Прием граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области осуществляется в соответствии с графиками, утверждаемыми должностным лицом, в специально отведенных для этого помещениях.

На двери комнаты приема граждан должна находиться табличка с наименованием должности, фамилии, имени и отчества лица, осуществляющего прием граждан.

Место для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

Должны быть созданы условия для обслуживания граждан - инвалидов:

- обеспечено беспрепятственное передвижение инвалидных колясок;

- при необходимости вход в помещение должен быть оборудован пандусами, специальными ограждениями и перилами.

Места ожидания должны быть оборудованы: стульями, столами для оформления документов, информационными стендами.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях на стенде должна быть выделена цветом и пометкой «ВАЖНО».

**2.9. Требования к письменному обращению граждан, необходимые  
для предоставления муниципальной услуги**

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись гражданина;

- дату написания.

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

**2.10. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, установленных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Администрации сельсовета обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- предоставление письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомление граждан о направлении их обращений на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

3.1. Описание состава действий, последовательности и сроков выполнения при предоставлении муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области».

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных обращений граждан;

- направление письменных обращений граждан на рассмотрение;

- рассмотрение письменных обращений граждан;

- подготовка ответов на письменные обращения граждан;

- организация личного приема граждан.

3.1.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

Прием и регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области, производится ответственным за работу с обращениями граждан, специалистом, ответственным за работу с письменными обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, поступившими по почте, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования обращения граждан:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма подкалывает конверт.

Поступившие оригиналы документов (удостоверяющие личность и т.д.), денежные купюры, приложенные к письменному обращению, возвращаются заявителю лично или ценной бандеролью.

На письменные обращения, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда при вскрытии конвертов обнаружена недостача документов, упомянутых автором письменного обращения, составляется акт по прилагаемой форме (приложение № 2). Экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с письменными обращениями граждан.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, даты приема письменного обращения, с указанием инициалов лица, принявшего письменное обращение.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, 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.

Письменные обращения граждан с пометкой "лично" передаются адресату без вскрытия конверта (пакета).

В случае если письменное обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются, распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию.

Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан:

- на лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием: регистрационного номера, состоящего из его порядкового номера и номера, соответствующего очередности поступления обращения от данного заявителя по одному и тому же вопросу. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла обращения;

- указывает в регистрационной карточке автоматизированной системы обработки данных по обращениям граждан (далее - АСОД) фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес (приложение № 3). Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- указывает социальное положение и льготную категорию (в случае наличия) заявителя;

- отмечает вид обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично, поступило по электронной почте и т.п.), в случае необходимости указывает, откуда поступило письмо (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Курской области и т.д.);

- отмечает тип обращения (заявление, жалоба, предложение);

- кратко формулирует суть обращения;

- проставляет шифр темы обращения согласно действующему классификатору тем обращений;

- отделяет, в случае поступления, от обращения поступившие денежные купюры, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимает копии) и возвращает их заявителю;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку;

- готовит проект резолюции должностного лица на обращение.

Результатом выполнения административной процедуры приема и регистрации обращений граждан является регистрация обращения в АСОД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

Максимальный срок административной процедуры регистрации обращения не должен превышать 15 минут на одно обращение.

3.1.2. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение.

Специалист, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, передает письменное обращение должностному лицу либо уполномоченному на то лицу на подпись.

Поручение для рассмотрения письменного обращения должно содержать: фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Специалист, ответственный за отправку корреспонденции:

- направляет подписанное поручение о рассмотрении обращения соответствующему исполнителю под роспись;

- уведомляет граждан о направлении их обращения на рассмотрение в соответствии с поручением должностного лица.

Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения (исполнитель), принимает решение о рассмотрении данного обращения.

В случае, если исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено должностному лицу, поручившему рассмотрение данного обращения, с соответствующими обоснованиями в служебной записке.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области направляется в течение 7 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.

Должностные лица при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, в связи с чем жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Результатом выполнения административной процедуры - направления обращений граждан на рассмотрение является направление их для рассмотрения в соответствующие органы.

Максимальный срок выполнения указанной административной процедуры не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

3.1.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

Должностное лицо Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области, получившее поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Поручение должно содержать фамилии, инициалы исполнителей, содержание поручения (при необходимости) срок исполнения, подпись и дату.

Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, в пределах их полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у граждан и юридических лиц;

- создавать комиссию для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;

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

- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

Должностные лица Администрации сельсовета по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней 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.

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.

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

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

В случае, если в письменном 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если имеется заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения, ранее направленного в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области или должностному лицу, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, в компетенции которого находится рассмотрение данного обращения, принимает решение о прекращении рассмотрения обращения. О принятом решении в течение 7 дней со дня регистрации данного обращения извещается гражданин, направивший обращение.

Результатом выполнения административной процедуры рассмотрения обращений граждан является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

Срок выполнения вышеуказанной административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения, в исключительных случаях может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.1.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

Должностные лица Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области при подготовке ответов на письменные обращения граждан исполняют поручения в соответствии с резолюцией.

Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы.

Текст ответа должен:

- соответствовать поставленным в обращении вопросам;

- четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы;

- при необходимости применения норм закона иметь ссылки на данные нормы законодательства Российской Федерации и Курской области;

- содержать информацию о мерах ответственности, применяемых к виновным лицам, в случае нарушения действующего законодательства.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи), который направляется заявителю вместе с ответом на обращение.

В случае если обращение не может быть рассмотрено по уважительным причинам, заявителю в установленный срок направляется промежуточный ответ о рассмотрении обращения и принимаемых мерах на данный момент с указанием окончательного срока рассмотрения обращения, но не более установленного срока для продления обращения.

Информация об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета через Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Администрацию Курской области направляется за подписью главы сельсовета в управление по работе с обращениями граждан Администрации Курской области.

В случае ответа на два и более обращения, поступивших в период рассмотрения первичного обращения по одному и тому же вопросу, в тексте ответа на обращение указывается, на какие обращения направляется ответ с указанием даты направления обращения заявителем (если в обращении заявителем проставлена дата).

Подлинники обращений граждан после рассмотрения возвращаются исполнителями специалистам, ответственным за работу с письменными обращениями граждан, должностному лицу, поручившему рассмотрение обращения для проверки ответа в адрес заявителя в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Списание документов по обращению "В дело" производит должностное лицо, давшее поручение по обращению.

Результатом выполнения вышеуказанной административной функции является направление ответа заявителю.

Специалистом, осуществляющим контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, результаты исполнения обращения вносятся в АСОД.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 дней.

3.1.5. Организация личного приема граждан.

Организацию личного приема граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области осуществляют уполномоченные на то должностные лица.

Личный прием граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1. ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
2. граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне в связи с исполнением ими трудовых обязанностей;
3. беременные женщины;
4. инвалиды I и II групп;
5. родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;
6. родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3 лет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Это может быть любой документ, который должен содержать данные о гражданине, пришедшем на прием, и его фотографию.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина (приложение № 4).

При регистрации в карточке приема граждан указываются следующие сведения:

- дата личного приема гражданина;

- дата рассмотрения обращения;

- фамилия, имя и отчество заявителя;

- адрес места жительства (пребывания) заявителя;

- место работы, должность заявителя;

- льготный и социальный статус заявителя;

- лицо, осуществлявшее личный прием (с указанием должности, фамилии и инициалов);

- краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;

- подпись лица, осуществившего личный прием;

- лицо, ответственное за исполнение;

- результат рассмотрения обращения.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в АСОД и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема. После регистрационного номера на письменных обращениях, поступивших в ходе личного приема, ставится буквенный знак - лпр, обозначающий - личный прием.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае повторного обращения на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений граждан и материалов, касающихся данного обращения, с последующей их передачей лицу, осуществляющему личный прием.

Запись гражданина на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен и установленный срок рассмотрения обращения истек.

Срок выполнения административной процедуры при проведении личного приема граждан, беседы с гражданином по телефону составляет не более 20 минут на одного гражданина.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

Подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, производится лицами, проводившими личный прием граждан.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление ответа на обращение с согласия гражданина в устной форме по существу поставленного вопроса либо принятие руководителем решения по поставленному вопросу, направление поручения для рассмотрения обращения в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

Блок - схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области осуществляется заместителем главы Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области.

Контроль осуществляется в следующих формах:

- текущий контроль;

- плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется по каждому поручению о рассмотрении обращений граждан.

При осуществлении текущего контроля основанием для возврата обращения на повторное рассмотрение является:

- оформление ответа на обращение с нарушением подпункта 3.1.4. раздела III настоящего Административного регламента;

- предоставление противоречивой информации исполнителями;

- несоответствие результатов рассмотрения обращений действующему законодательству.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

Снятие с контроля поручений о рассмотрении обращений граждан осуществляется после направления ответов и предоставления копий ответов гражданам ответственным за работу с обращениями граждан.

Поручения, по которым сроки рассмотрения обращений продлевались, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

После снятия с контроля обращений в соответствии с настоящим Административным регламентом обращения списываются "в дело" и оформляются для архивного хранения.

Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с планом или графиком, утверждаемым должностным лицом, курирующим работу с обращениями граждан, либо уполномоченным на то лицом.

Периодичность проведения планового контроля в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области не должна превышать двух проверок в год.

Внеплановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании выявленных нарушений установленного порядка предоставления муниципальной услуги, действующего законодательства или не устранения недостатков после проведения планового контроля по поручению главы Полевского сельсовета Курского района Курской области, должностного лица, курирующего работу с обращениями граждан в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области.

Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, либо уполномоченные на то лица при проведении плановых и внеплановых проверок:

- проверяют организацию работы с обращениями граждан на соответствие настоящему Административному регламенту;

- оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

Результаты планового и внепланового контроля оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

При выявлении фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги должностное лицо, курирующее работу с обращениями граждан, вправе требовать от исполнителей, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, письменные объяснения о причинах нарушений и вносить главе Полевского сельсовета Курского района Курской области предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль по обращениям, направленным ими в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется гражданами, их объединениями и организациями в соответствии с пунктом 2.6 раздела II настоящего Административного регламента.

Учет количества и характер поступивших обращений граждан, и результаты их рассмотрения осуществляют:

- в Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области –глава Полевского сельсовета, заместитель главы Администрации Полевского сельсовета.

Отчет о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области, составляется по итогам полугодия и года.

Отдел организационной и кадровой работы Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области обеспечивает сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области, и результаты аналитической работы по обращениям граждан доводит до сведения населения через средства массовой информации за полугодие и истекший год соответственно, не позднее 10 февраля и 10 августа.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Граждане могут обращаться в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявители вправе обратиться письменно почтовым отправлением в Администрацию Полевского сельсовета Курского района Курской области в соответствии с пунктом 2.9. раздела II настоящего Административного регламента.

Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц Администрации сельсовета

Если в результате рассмотрения жалобы признаются обоснованными, то на основании настоящего Административного регламента принимаются решения о применении мер ответственности к виновным лицам, допустившим нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобы граждан.

При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

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 государственную услугу, 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.

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

Приложение № 1

к Административному регламенту

Сведения о месте расположения Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области

Администрация Полевского сельсовета Курского района Курской области

305510 , Курская область, Курский район,д.Полевая ул.Пристанционная 492а

код (8-4712),

тел. 59 63 44

Официальный сайт Администрации Полевского сельсовета Курского района Курской области в сети Интернет: http://polevaya.rkursk.ru/

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование структурного подразделения | Место нахождения | Почтовый адрес | Номера телефонов для справок | Адреса электронной почты |
| 1 | Администрация Полевского сельсовета | Административное здание д.Полевая | 305540, Курская область, Курский район, д.Полевая ул.Пристанционная 492а | код (8-4712),  тел.596344 | [polevsovet@mail.ru](mailto:polevsovet@mail.ru) |

Приложение № 2

к Административному регламенту

АКТ

Мы, нижеподписавшиеся, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

составили настоящий акт в том, что «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. при

вскрытии конверта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в нем не оказалось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

к Административному регламенту

**Учетная карточка письменного, устного обращения**

**в автоматизированной системе обработки данных (АСОД)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Регистрационный номер** | | | | | | **Дата поступления** | | |
| **Ф. И. О. автора (ов); коллективное; без подписи** | | | | | | | | |
| **Адрес автора** | | | | | | | | |
| **Пол:**  Мужской  Женский  Не определен  Коллектив | **Гражданство:**  РФ  СНГ  ДГ | **Вид поселения:**  Город  Село  Не определен | | **Адресат:**  Глава ;  Заместители Главы Админи-страции | **Вид обращения:**  Письмо  Телеграмма  Личное письмо  Эл.письмо | | **Тип обращения:**  Заявление  Жалоба  Предложение | **Частота обращения:**  Первичное  Повторное  Многократное |
| **Аннотация** | | | | | | | | |
| **Социальное положение** | | | **Льготный состав** | | | **Тип автора** | | **Регион** |
| **Шифр темы:** | | | | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Регистрационный номер** | **Дата направления** | | **Приложение** |
| **Исполнитель(и):** | | | |
| **Резолюция:**  Вид бланка:  Специалист: | | **Уведомление:**  Вид бланка:  Специалист: | |

Приложение № 4

к Административному регламенту

**Лицевая сторона карточки личного приема гражданина**

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы и занимаемая должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Оборотная сторона карточки личного приема гражданина**

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 5

к Административному регламенту

**БЛОК – СХЕМА**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Письменные и устные обращения граждан в адрес: Президента Российской Федерации и его Администрации, иных федеральных органов с поручением о рассмотрении в Администрации Курской области |  | Письменные обращения граждан к Губернатору Курской области, должностным лицам Администрации Курской области |  | Устные обращения граждан к Губернатору Курской области, должностным лицам Администрации Курской области |

↓ ↓ ↓ ↓

|  |
| --- |
| Специалисты Администрации Полевского сельсовета, ответственные за работу с обращениями граждан |
| Прием и регистрация письменных и устных обращений граждан, организация предварительной записи граждан на личный прием, направление обращений граждан на рассмотрение, уведомление заявителей о том, кем будет рассмотрено обращение в соответствии с поручением, предоставление устных разъяснений заявителям, контроль за исполнением поручений по обращениям граждан |

Прием граждан должностными лицами и предоставление с согласия заявителя устных разъяснений на поставленные вопросы, прием письменных обращений граждан во время личного приема

**Направление обращений граждан на рассмотрение в** ← или

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Органы исполнительной власти |  | Территориальные органы Федеральных органов исполнительной власти |  | Органы местного самоуправления |  | Учреждения и организации |

↓ ↓

**Организация рассмотрения обращений граждан и подготовка ответа заявителю**

|  |
| --- |
| Рассмотрение обращений граждан в 30 - дневный срок, в случае необходимости - продление срока рассмотрения обращения с извещением заявителя, подготовка и направление ответа заявителю. Принятие мер по обращению |

↓

**Осуществление контроля за исполнением обращений граждан и анализа полученной информации**

|  |
| --- |
| Направление копий всех материалов, связанных с рассмотрением обращений граждан специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан, проведение: анализа информации по обращениям граждан, в том числе осуществление контроля за исполнением поручений по обращениям граждан в соответствии с установленным порядком, подготовка отчета о количестве и характере обращений граждан, поступивших в Администрацию Курской области, доклад Губернатору Курской области, должностным лицам Администрации Курской области |