

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ПАРТИЗАНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
БУРЛИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

28 декабря 2013 г.

№ 61

с.Партизанское

**Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

**П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края (прилагается).

2. Методическое руководство по применению Административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края возложить на секретаря администрации сельсовета.

3. Секретарю администрации сельсовета (Давыденко О.П.) ознакомить всех работников администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края с настоящим Административным регламентом под роспись.

4. За несоблюдение Административного регламента работники администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования в установленном порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета

Ю.Н. Мищенко

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Партизанского сельсовета  
Бурлинского района Алтайского края  
от 28 декабря 2013г. № 61

**Административный регламент  
рассмотрения обращений граждан в администрации  
Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края (далее по тексту - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края (далее по тексту - администрации сельсовета), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее по тексту - обращение) понимается направленное в администрацию Партизанского сельсовета или на имя главы сельсовета в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию сельсовета или к должностному лицу администрации сельсовета.

1.2. Правовым основанием работы с обращениями являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- закон Алтайского края от 29 декабря 2006 года № 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" (с изменениями и дополнениями);
- Устав муниципального образования Партизанский сельсовет Бурлинского района Алтайского края (с изменениями и дополнениями);
- Инструкция по делопроизводству в администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края.

1.3. Результатом рассмотрения обращения могут являться:

- устный или письменный ответ на почтовый адрес или адрес электронной почты на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существу данных ему ответов и разъяснений.

**2. Требования к рассмотрению обращения**

2.1. Информирование о порядке подачи и рассмотрения обращения.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан предоставляется секретарем администрации сельсовета (Давыденко О.П.) по телефону: (38572) 22-9-99.

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан главой сельсовета, специалистами администрации сельсовета;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение администрации сельсовета.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист администрации сельсовета подробно информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалист администрации сельсовета, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учетом режима работы администрации сельсовета с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

Порядок получения консультаций (справок).

Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- мест и графиков личного приема главы сельсовета, специалистов администрации сельсовета для рассмотрения устных обращений;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота предоставляемой информации.

Консультации (справки) предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе Интернета, почтовой и телефонной связи, электронной почты).

## 2.2. Условия и сроки рассмотрения обращений.

В администрации сельсовета прием граждан главой сельсовета, специалистами администрации района осуществляется в рабочем помещении. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой сельсовета, специалистами администрации сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовывать исполнение их функции в полном объеме.

## 2.3. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельсовета.

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

Письменное обращение, поступившее в администрацию сельсовета, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

#### 2.4. Основания для отказа в ответе заявителю.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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 подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращении обжалуется судебное решение, письмо возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации.

Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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

#### 2.5. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

### **3. Административные действия (процедуры)**

#### 3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Обращение может поступить в администрацию сельсовета одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;
- через сайт администрации сельсовета в Интернете;
- по электронной почте;
- нарочным;
- доставлением непосредственно гражданином.

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо администрация сельсовета, либо фамилия, имя, отчество или должность главы сельсовета, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации сельсовета: 658810, Алтайский край, Бурлинский район, с.Партизанское, ул.Жуковского, д.1.

Электронное обращение направляется на адрес электронной почты: partizan7222299@mail.ru.

Обращение, поступившее в администрацию сельсовета в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и законом Алтайского края «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Прием обращений осуществляется специалистом администрации сельсовета, обеспечивающим рассмотрение обращений граждан. Гражданину выдается письменное подтверждение о дате принятия заявления в администрации сельсовета.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;
- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения специалистами, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование главе сельсовета.

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

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию сельсовета.

### 3.2. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются. При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- дата и номер регистрации;
- данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес);
- тема обращения;
- содержание обращения;
- данные о наличии приложений;
- откуда поступило обращение;
- состав документа;
- сопроводительный документ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. 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 автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения и передача обращения гражданина на рассмотрение.

Срок регистрации обращения – 3 дня.

3.3. Рассмотрение обращений главой сельсовета, специалистами администрации сельсовета.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями главе сельсовета, специалистам администрации сельсовета.

Обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) передаются на рассмотрение и согласование главе сельсовета.

Глава сельсовета определяет:

- относится ли к его сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;
- обоснованность запроса результатов рассмотрения обращения.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции – 7 дней со дня регистрации.

3.4. Направление обращений ответственным исполнителям.

Результатом рассмотрения обращений главой сельсовета, специалистами администрации сельсовета является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в соответствующие органы и организации или должностным лицам.

3.5. Направление исполнителем письменного ответа заявителю.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный муниципальным служащим администрации сельсовета, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если глава сельсовета, специалисты администрации сельсовета запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Глава сельсовета, специалисты администрации сельсовета, давшие поручение по обращению:

- рассматривают представленную информацию о рассмотрении обращения, подписывают ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);
- дают поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- определяют вид дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов – 30 дней со дня регистрации.

#### **4. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема главы сельсовета, специалистов администрации сельсовета.**

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к главе сельсовета, специалистам администрации сельсовета, в том числе на их выездной прием.

Специалист администрации сельсовета:

- проводит предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;
- вправе направить заявителя на беседу в соответствующий орган администрации района.

Последовательность выполнения административных действий.

##### **4.1. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.**

Специалист администрации сельсовета устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем: Ф.И.О., место регистрации, аннотацию обращения. В бумажном виде оформляется карточка личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

#### 4.2. Проведение личного приема.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: Алтайский край, Бурлинский район, с. Партизанское, ул. Жуковского, 1.

График приема утверждается главой сельсовета и доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся в холле второго этажа Администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края, а так же доступен на официальном сайте Администрации Партизанского сельсовета Бурлинского района Алтайского края.

Во время личного приема главы сельсовета, специалистов администрации сельсовета каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы сельсовета, специалистов администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава сельсовета, специалисты администрации сельсовета могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальном образовании, организациях, на предприятиях сельсовета.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.3. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как письменное в соответствии с п. 3.1 настоящего Административного регламента.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие лицом, осуществляющим прием, мер по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Срок исполнения административной процедуры – 30 дней со дня регистрации устного обращения.

4.4. Рассмотрение устных обращений к главе сельсовета, специалистам администрации сельсовета при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Основанием для начала рассмотрения обращения является устное обращение гражданина к главе сельсовета, специалистам администрации сельсовета при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.



Устные обращения, поступившие в ходе выступления в прямом эфире, специалист, ответственный за организацию и проведение прямого эфира, направляет в администрацию сельсовета на регистрацию.

Устные обращения, в которых указываются вопросы по проблемам, требующим проверки, рассматриваются по существу в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» как письменные обращения в соответствии с п. 3.1 настоящего Административного регламента.

При поступлении устного обращения, в котором требуются лишь разъяснение поставленного вопроса, ответ дается главой сельсовета, специалистами администрации сельсовета непосредственно в прямом эфире или по телефону.

Остальные вопросы обобщаются по тематике и доводятся до сведения главы сельсовета, специалистам администрации сельсовета и исполнителям для подготовки ответов.

Ответы на часто встречающиеся вопросы граждан могут размещаться на официальном сайте администрации сельсовета или в средствах массовой информации.

4.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений.

Обжалование действий (бездействия) и решений главы сельсовета, специалистов администрации сельсовета, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, производятся в сроки и в порядке, установленными законодательством Российской Федерации.