|  |  |
| --- | --- |
|  | **РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ****ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ****ЧУНСКИЙ РАЙОН****Администрация Мухинского муниципального образования****ПОСТАНОВЛЕНИЕ**от16.04.2021 г. д.Мухино № 22-аОб утверждении Административного регламентапо рассмотрению обращений граждан и личного приёма граждан в администрацииМухинского муниципального образования. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года №59 ФЗ «Опорядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом Мухинского муниципального образования: 1. Утвердить Административный регламент по рассмотрению обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования (Приложение 1);
2. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Информационный вестник» и на официальном сайте администрации Мухинского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за выполнением настоящего Постановления оставляю за собой.
4. Признать утратившим силу Постановление администрации Мухинского муниципального образования от 15.11.2012 года № 35 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования»

Глава Мухинского муниципального образования С.В.Жилочкина УТВЕРЖДЁНПостановлением администрацииМухинского муниципального образования от 16.04.2021 г № 22-а **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ** **по рассмотрению обращений граждан и личного приёма граждан****в администрации Мухинского муниципального образования** **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**  1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования (далее – Регламент) разработан с целью улучшения работы с обращениями граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан и личного приёма граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования.2. Рассмотрение обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования осуществляется на основании законодательных документов: Конституции Российской Федерации, Федерального Закона от 06.10.2003 № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Российской федерации от 02.05.2006 №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской федерации»,  Федерального закона от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Устава Мухинского муниципального образования.3. В администрации Мухинского муниципального образования рассматриваются обращения граждан и личный приём граждан по вопросам, находящимися в ведении администрации Мухинского муниципального образования, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Иркутской области и Уставом Мухинского муниципального образования.4. Рассмотрение обращений граждан и личный приём граждан осуществляется Главой Мухинского муниципального образования, муниципальными служащими Мухинского муниципального образования.5. Рассмотрение обращений граждан и личный приём граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, в форме электронного документа на электронный адрес администрации Мухинского муниципального образования muhino-mo@mail.ru / 6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется администрацией Мухинского муниципального образования бесплатно. **II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ****ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**  7. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется:- непосредственно в администрации Мухинского муниципального образования;- посредством публикации в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации Мухинского муниципального образования в сети Интернет.8.Сведения о местонахождении администрации Мухинского муниципального образования, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, адреса сайта, электронной почты в сети Интернет, режиме работы администрации Мухинского муниципального образования, требования к письменному обращению граждан, размещаются:- в средствах массовой информации, на официальном сайте администрации Мухинского муниципального образования в сети Интернет;- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.8.1 Почтовый адрес для направления обращений: 665545, Иркутская область, Чунский район, д.Мухино, ул.Школьная, 4;8.2 График работы администрации Мухинского муниципального образования: понедельник – четверг с 8 00 ч. до 17 00 ч.пятница с 8 00 ч. до 12 00 ч.8.3 Телефон, электронная почта для устных и письменных обращений граждан:  8 (39567) 95-00-6muhino-mo@mail.ru9. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:- в средствах массовой информации, официальном сайте администрации Мухинского муниципального образования в сети Интернет;-  на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.9.1 Личный приём граждан осуществляется по адресу: Иркутская область, Чунский район, д.Мухино, ул.Школьная, 4;9.2 График приёма граждан по личным вопросам в администрации Мухинского муниципального образования: вторник – четверг с 1000 ч. до 1200 ч.9.3 Телефон, электронная почта для справок:  8 (39567) 95-00-6muhino-mo@mail.ru **Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан,** **так же в форме электронного документа, включая обращения объединений граждан,** **в том числе юридических лиц**  10. Исполнение    функции    по    рассмотрению    письменных обращений граждан или в форме электронного документа, включая обращения объединений граждан и юридических лиц осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий срок исполнения указанной функции согласно резолюции или действующего законодательства. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных сведений и 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.Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Мухинского муниципального образования или должностному лицу.11. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения   по   предотвращению   возможных   аварий   и   иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения согласно п. 10 настоящего регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.13. Глава администрации Мухинского муниципального образования при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан, с указанием этого в резолюции. 14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Мухинского муниципального образования 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. 15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. 16. 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.**Требования к письменному обращению граждан** 17. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать: наименование органа местного самоуправления – администрация Мухинского муниципального образования, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.  **Условия, сроки и время личного приёма граждан****в администрации Мухинского муниципального образования**  18. Личный прием граждан в администрации Мухинского муниципального образования ведут: Глава Мухинского муниципального образования, руководитель аппарата администрации, в соответствии с графиком. 19. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан по телефону и на информационном стенде, через средства массовой информации, размещается на официальном сайте администрации Мухинского муниципального образования в сети Интернет. 20. Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляют специалисты администрации.21. Личный прием граждан производится с применением карточек личного приёма граждан, с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут. **Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции** **по рассмотрению обращений граждан** 22. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам 23. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются оргтехникой (как правило, один компьютер   с   установленными   справочно-информационными системами на каждого работника), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан. 24. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:- противопожарной системой и средствами пожаротушения;- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.25. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями или кресельными секциями, столами (стойками), обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, информационными стендами. **Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан** **в письменном виде и в форме электронного документа** 26. Результатом исполнения функции по   рассмотрению   письменногообращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа. 26. Результатом исполнения функции по рассмотрению поступившего обращения в форме электронного документа является направление ответа на обращение по адресу электронной почты, указанной в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. 27. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 28. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Мухинского муниципального образования гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться. **Перечень оснований для отказа****в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**  29. Обращение не рассматривается по существу, если:-      в письменном обращении гражданина или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы или в форме электронного документа по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Мухинского муниципального образования или одному и тому же должностному лицу;- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения,содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;-   в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или электронный адрес для ответа для обращения в электронном виде;- от   гражданина   поступило   заявление   о   прекращении   рассмотренияобращения;- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть данбез разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. **Право граждан на возврат документов, приложенных к обращению**  30. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом администрация Мухинского муниципального образования вправе изготовить и оставить в свое распоряжение копии возвращаемых документов и материалов. **Ответственность работников****при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**  31. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Персональная ответственность сотрудников прописана в должностных инструкциях. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. 32. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Мухинского муниципального образования. 33. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные или в форме электронного документа обращения граждан и юридических лиц сотруднику, отвечающему за делопроизводство. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель также обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство. **III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ** **Последовательность административных действий (процедур)** 34. Исполнение функции по рассмотрению обращении граждан включает в себя следующие административные процедуры:-  прием и первичная обработка письменных и электронных обращений граждан и юридических лиц;-  регистрация и аннотирование поступивших обращений;- постановка обращений граждан на контроль;-  направление обращений на рассмотрение;- рассмотрение обращений в структурных подразделениях;- продление срока рассмотрения обращений граждан (при необходимости);- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменногообращения;- оформление и направление ответа на обращение граждан; **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**  35. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина или юридического лица в администрацию Мухинского муниципального образования или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения. 36. При приеме и первичной обработке документов, поступивших по почте, производится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.37. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.38. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации на которого возложена эта обязанность. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка – бланк установленной формы, с указанием даты приема обращения, номера регистрации, подписи и расшифровки фамилии специалиста принявшего обращение, телефона для справок по обращениям граждан.39. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации Мухинского муниципального образования с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «Лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются специалистом администрации на которого возложена эта обязанность. **Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в форме электронного документа** 40. Письма в форме электронного документа принимаются и учитываются специалистом администрации на которого возложена эта обязанность.- обращению в виде электронного документа присваивается регистрационный номер с указанием даты и заносится в журнал учета электронных сообщений;- обращение передается на рассмотрение главе Мухинского муниципального образования;- согласно резолюции обращение передается под роспись исполнителю;- срок рассмотрения обращения в форме электронного документа составляет 30 календарных дней от даты регистрации, за исключением пометки «Срочно», срок исполнения такого письма составляет 10 дней от даты регистрации;- исполнитель готовит ответ на обращение на бумаге формата А4 с указанием электронного адреса и фамилии (имени) адресата, ответа по существу поставленных вопросов, указанием должности, инициалов, фамилии должностного лица подписавшего ответ, в левом нижнем углу проставляется реквизит «Исполнитель» и личная подпись.- исполнитель, подготовленному и подписанному должностным лицом ответу на бумажном носителе и в электронном виде присваивает регистрационный номер, направляет ответ заявителю с электронной почты администрации Мухинского муниципального образования muhino-mo@mail.ru, и снимает с контроля. **Регистрация и аннотирование поступивших** обращений 41. Письменные обращения граждан и юридических лиц подлежат регистрациив «Журнале регистрации обращений граждан» в течение трех дней с момента поступления в администрацию Мухинского муниципального образования.42. На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный номер с указанием даты.43. При регистрации обращений граждан:- письму присваивается регистрационный номер;- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;- проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан;- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;- обращение проверятся 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 законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;- от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.  - если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка «и другие». Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, объединений граждан. - если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Чунского муниципального района и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения. **Направление обращения на рассмотрение**44. После регистрации обращение передается на рассмотрение главе Мухинского муниципального образования.45. Специалистам администрации обращения передаются под роспись согласно резолюции главы.46. В случае если заявитель ранее обращался в администрацию и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе Мухинского муниципального образования.47. Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Иркутской области, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы и направляются глава Мухинского муниципального образования рассматриваются главой Мухинского муниципального образования. Обращения, взятые на контроль иными вышестоящими органами, направляются по принадлежности. 48.    Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.49.    Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.50.  В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Мухинского муниципального образования обращение  в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.51. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются должностным лицом администрации. **Рассмотрение обращений специалистами****администрации Мухинского муниципального образования** 52. Поступившие в органы администрации письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до пятнадцати дней. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.53. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Иркутской области, мэраЧунского муниципального района о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.При наличии пометки должностного лица «Срочно» срок подготовки ответа составляет 10 дней со дня регистрации данного обращения.54. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:-         точный адрес заявителя (из обращения);-         текст письма;-         фамилия, инициалы исполнителя;-        телефон для справок.55. На поступившее в администрацию Мухинского муниципального образования или должностному лицу администрации Мухинского муниципального образования обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований неразглашения сведений содержащихся в обращении, а так же сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, на официальном сайте Мухинского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".56. Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет ответственное должностное лицо администрации Мухинское муниципального образования. Соисполнители не позднее чем, за 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному должностному лицу администрации Мухинского муниципального образования все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.57. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц; - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; - дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении; - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. - в случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение должностному лицу для изменения резолюции. - на обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (поздравления, соболезнования, публикации, благодарности и т.д.) ответы не даются. Личный прием граждан   658. Личный прием граждан в администрации Мухинского муниципального образования осуществляется в порядке очередности главой Мухинского муниципального образования. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан, имеют:1)    Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;2)    Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;3)    Инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;4)    Лица из числа детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;5) Сенатор Российской Федерации;6) Депутат Государственной Думы.На граждан, записанных на личный прием оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе. 59. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.60. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.61. Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником, в обязанности которого входит предварительная запись и подготовка приема, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.62. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов администрации, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан.63. По окончании приема глава Мухинского муниципального образования либо ответственное должностное лицо администрации Мухинского муниципального образования доводит до сведения заявителя своё решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.64. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Мухинского муниципального образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.65. Должностное лицо согласно резолюции для исполнения на карточке личного приема ставит дату и подпись. После исполнения поручения проставляется отметка об исполнении или номер исходящего письма.Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным, обращение снимается с контроля.66. На личном приеме могут не рассматриваться:- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;-обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;-обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.67. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.68. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган. Постановка обращений граждан на контроль 69. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.70.На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Чунского муниципального района о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.71. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Мухинского муниципального образования. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется надпись или штамп «Контроль». 72. В случае если в ответе, полученном от предприятия или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.72.1. Обращение может быть возвращено в предприятие или организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.73. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственное должностное лицо администрации Мухинского муниципального образования.Продление срока рассмотрения обращений граждан 74. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.75. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.Оформление ответа на обращение граждан  76. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Мухинского муниципального образования.Ответы на поручения Губернатора Иркутской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Мухинского муниципального образования, а в его отсутствие должностное лицо администрации, исполняющий его обязанности.В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.77. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.78. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.79. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.80.Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Думы Мухинского муниципального образования или по нему может быть принято постановление главы Мухинского муниципального образования.81. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.82. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.83. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.84. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.85. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному должностному лицу администрации, он проверяет правильность оформления ответа. Ответственное должностное лицо вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.86. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).87. Ответ регистрируется в журнале обращений граждан, проставляется основание для снятия с контроля и указывается результат рассмотрения (удовлетворительно, разъяснено, отказано).88. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения89. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.90. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляет ответственное должностное лицо администрации Мухинского муниципального образования.91. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона. 92. Справки предоставляются по следующим вопросам:- о   получении   обращения   и   направлении   его   на   рассмотрение;-  об отказе в рассмотрении обращения;-  о продлении срока рассмотрения обращения;-  о результатах рассмотрения обращения.93. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении   функции   по рассмотрению   обращений   граждан   принимаютсяпонедельник – четверг с 8 00 ч. до 17 00 ч.пятница с 8 00 ч. до 12 00 ч. по телефону 8 (39567) 2-03-0394. При получении запроса по телефону ответственное должностное лицо администрации Балтуринского муниципального образования:-  называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;-  представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;-  предлагает абоненту представиться;-  выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;-  вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;-  при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;-  к назначенному сроку работник подготавливает ответ.95. Во время разговора работник, должен произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.96. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме. Контрольза исполнением функции по рассмотрению обращений граждан   97. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.98. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращении граждан, и принятием решения работниками осуществляется ответственным должностным лицом администрации Мухинского муниципального образования. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждани решений, принятых по обращениям 99. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан 100. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность (дисциплинарную и административную) в соответствии с законодательством Российской Федерации, и соответствии с законодательством о государственной гражданской и муниципальной службе. |

Приложение № 1

к Административному регламенту

по рассмотрению обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования

**Расписка**

**о приеме обращения**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрации Мухинского муниципального образования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

принято обращение на \_\_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего обращение *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Глава Мухинского

муниципального образования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к Административному регламенту

по рассмотрению обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования

**Расписка**

**о приеме подлинных документов, прилагаемых к обращению**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрации Мухинского муниципального образования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

приняты следующие документы:

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

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

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

*(перечень представленных документов)*

Телефон для справок: \_\_\_\_\_\_.

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение

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

Подпись лица, принявшего обращение *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Глава Мухинского

муниципального образования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

к Административному регламенту

по рассмотрению обращений граждан и личного приёма граждан в администрации Мухинского муниципального образования

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении повторного обращения**

**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

 *(имя, отчество)*

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Инициалы, фамилия

*(подпись)*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

Глава Мухинского

муниципального образования \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_