

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БИРЮЧ»
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 ноября 2015 года

№ 16

**Об утверждении
Административного регламента
исполнения администрацией
городского поселения «Город
Бирюч» муниципального
района «Красногвардейский
район» Белгородской области
муниципальной функции
«Рассмотрение обращений
граждан»**

В соответствии с федеральными законами от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области, администрация городского поселения «Город Бирюч» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Административный регламент исполнения администрацией городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан» (далее – Административный регламент) (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского поселения «Город Бирюч» от 26 декабря 2011 года № 8 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан».

3. Постановление обнародовать в установленном порядке.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главу администрации городского поселения «Город Бирюч» В.Ю.Приходько.

**Глава администрации городского
поселения «Город Бирюч»**

В.Ю.Приходько

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
городского поселения «Город Бирюч»
от 17 ноября 2015 года №16

**Административный регламент исполнения администрацией
городского поселения «Город Бирюч» муниципальной района
«Красногвардейский район» Белгородской области муниципальной
функции «Рассмотрение обращений граждан»**

I. Общие положения.

1. Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан» (далее – регламент), разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения администрацией городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная функция), устанавливает сроки и последовательность административных процедур при исполнении указанной муниципальной функции.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.октября 2003 года № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области.

3. Муниципальная функция исполняется администрацией городского поселения «Город Бирюч» (далее - Администрация).

4. Результатом исполнения муниципальной функции является принятие решений по рассмотренным письменным и устным обращениям заявителей с направлением ответов в установленные действующим законодательством сроки.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации городского поселения «Город Бирюч», заместителем главы администрации и специалистами администрации (далее должностные лица) в пределах их компетенции.

6. Заявителями при исполнении муниципальной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции.

1. Порядок информирования о правилах исполнении муниципальной функции.

1.1. Информация о правилах исполнения муниципальной функции, местонахождении и графике работы Администрации предоставляется:

- непосредственно в Администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации
- с использованием универсальной электронной карты.

1.2. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах уполномоченного органа:

Администрация городского поселения «Город Бирюч».

Почтовый адрес: 309920, Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, улица Ольминского, дом 24, телефон: 8 (47247) 3-12-73, адрес электронной почты администрации городского поселения «Город Бирюч»: gbiryuch@rambler.ru.

Адрес официального сайта городского поселения «Город Бирюч»: <http://gbiryuch.biryuch.ru>.

1.3. При ответах на устные (по телефону или лично) обращения граждан специалист Администрации, обеспечивающий проведение личного приема граждан, подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения муниципальной функции, основаниях для отказа в рассмотрении, а также предоставляет иную интересующую их информацию по вопросам исполнения муниципальной функции.

2. Сроки исполнения муниципальной функции

2.1. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день. Письменное обращение гражданина регистрируется в течение одного дня с момента поступления в Администрацию.

2.2. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции может быть продлен главой администрации городского поселения

«Город Бирюч», но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя главы администрации городского поселения «Город Бирюч».

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

3. Условия и сроки приема и консультирования заявителей

Прием и консультирование граждан по вопросам связанным с предоставлением муниципальной функции, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

График работы:

с понедельника по пятницу с 08-00 час до 17-00 час,
перерыв с 12-00 час до 13-00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье и праздничные дни.

4. Сроки ожидания при предоставлении муниципальной функции.

Максимальное время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги - 15 минут.

5. Требования к письменному обращению граждан

5.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается:

- наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направлено обращение;

- фамилию, имя, отчество гражданина;

- почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути обращения гражданина;

- личную подпись гражданина и дату.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае необходимости к обращению прилагаются копии необходимых документов.

5.3. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю,

надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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.

6. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции.

6.1. Не рассматриваются обращения, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу или в один и тот же орган;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а так же членов его семьи;

- в обращении отсутствуют фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес для ответа;

- в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается заявителю.

7. Требования к местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции.

7.1. Места для ожидания, места исполнения муниципальной функции, оборудуются необходимой мебелью для возможного ожидания.

7.2. Места специалистов администрации, осуществляющих исполнение муниципальной функции, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

III. Административные процедуры.

1. Последовательность административных действий (процедур)

Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры (Приложение № 1 к настоящему регламенту):

- прием обращения граждан;
- регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения и подготовка ответа;
- направление ответа заявителю,
- личный прием граждан.

2. Прием письменных обращений граждан.

2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление обращения гражданина в администрацию городского поселения «Город Бирюч». Прием обращения гражданина осуществляется в день его поступления.

2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, или по электронным средствам связи.

2.3. Обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение.

2.4. Обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа.

2.5. По просьбе заявителя при сдаче обращения ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией специалиста Администрации, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3. Регистрация поступивших обращений.

3.1 Поступившее письменные обращения от граждан регистрируется в день поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» (Приложение № 2 к настоящему регламенту). В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

3.2. Специалист Администрации, осуществляющий регистрацию обращений, прочитывает их, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов.

3.3. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

3.4. При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» проставляется тема обращения. Если в обращении ставится несколько вопросов, то в журнале указываются все вопросы.

По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 3 к настоящему регламенту), с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.5. От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю.

3.6. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращений в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение.

4. Направление обращений на рассмотрение.

4.1. Полученные и зарегистрированные обращения представляются главе городского поселения, либо замещающему его лицу. Затем обращения согласно резолюции направляются в течение одного рабочего дня на исполнение.

4.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации, то обращение в течении 7 дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. Ответы заявителям из Администрации даются на бланках Администрации.

4.4. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю.

5. Рассмотрение обращений и подготовка ответа.

5.1. Поступившие письменные обращения граждан рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации. Обращения, на которые главой городского поселения» Город

Бирюч» или замещающим его лицом указан иной, более короткий, срок исполнения – рассматриваются к указанному сроку.

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.

5.2. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

5.3. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель осуществляет контроль над полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.4. В случае необходимости рассмотрение письменного обращения граждан осуществляется комиссией либо с выездом на место должностных лиц администрации.

5.5. Лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- принимает обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивает выполнение этих решений;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- извещает гражданина о ходе рассмотрения обращения и его результатах;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреждениях лицо, которому поручено рассмотрение обращения, подготавливается запрос, с указанием срока, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

5.6. Результатом рассмотрения обращений граждан является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные государственные органы,

орган местного самоуправления или иному должностному лицу обращений для рассмотрения.

6. Направление ответа заявителю.

6.1. Ответ на обращение гражданина направляется Администрацией по указанному в обращении адресу.

6.2. Если обращение коллективное, то ответ направляется гражданину, указанному первым, если не указан другой адрес.

7. Личный прием граждан.

7.1. Личный прием граждан проводится главой городского поселения «Город Бирюч», согласно графику приема граждан, утвержденному (Приложение № 4 к настоящему регламенту) в порядке очередности.

7.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

7.3. Непосредственную организацию личного приема граждан главой администрации городского поселения осуществляет начальник подотдела по организационно-контрольной работе администрации городского поселения «Город Бирюч» (далее - специалист администрации).

7.3. Специалист администрации проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, регистрирует его устное обращение в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам (приложение № 5 к настоящему регламенту) и заполняет карточку личного приёма гражданина (приложение № 6 к настоящему регламенту).

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 с подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. На личном приеме заявителю разъясняется порядок разрешения его вопроса, составляется аннотация обращения и результат приема («Разъяснено», «Направлен в государственный орган», «Направлен к специалисту» и т.д.).

7.5. Повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в повторном приеме определяется главой городского поселения «Город Бирюч», исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

7.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим регламентом.

7.7. По окончании приема глава городского поселения «Город Бирюч» доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому

будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

7.8. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса.

IV. Контроль за исполнением муниципальной функции.

1. Контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента осуществляется главой городского поселения «Город Бирюч» путем проведения проверок.

2. Проверки исполнения муниципальной функции могут носить плановый и внеплановый характер.

3. При выявлении нарушений исполнения муниципальной функции осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

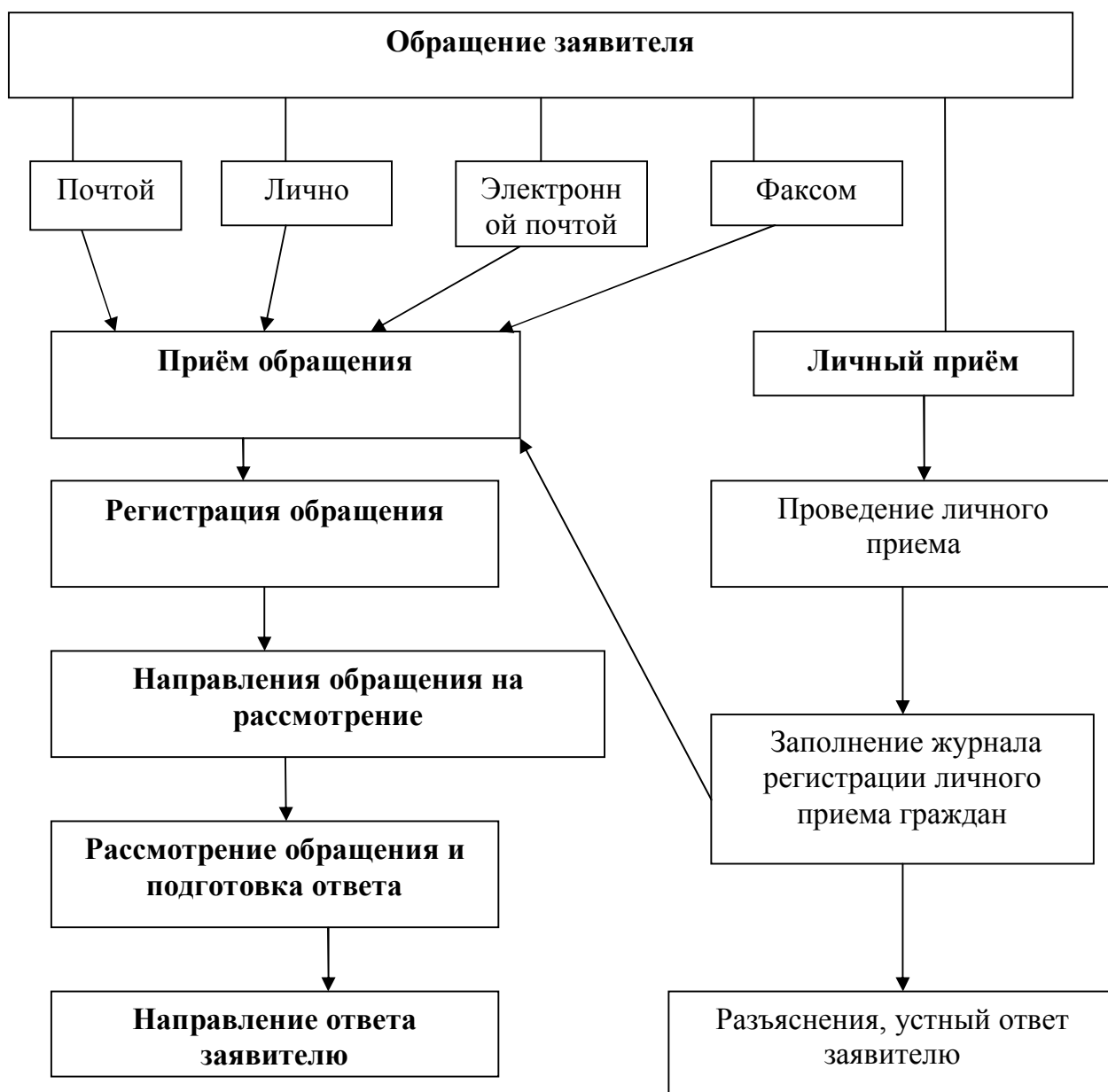
V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений принятых при исполнении муниципальной функции.

1. Граждане имеют право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при исполнении муниципальной функции.

2. Жалоба гражданина в досудебном (внесудебном) порядке рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение №1
к регламенту по исполнению
муниципальной функции
администрацией городского поселения
«Город Бирюч» муниципального района
«Красногвардейский район»
Белгородской области муниципальной
функции «Рассмотрение обращений
граждан»

БЛОК-СХЕМА
по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений
граждан в администрации городского поселения «Город Бирюч»



Приложение №3
к регламенту по исполнению
муниципальной функции
администрацией городского поселения
«Город Бирюч» муниципального района
«Красногвардейский район»
Белгородской области муниципальной
функции «Рассмотрение обращений
граждан»

Российская Федерация
Белгородская область Муниципальный район
«Красногвардейский район»
Администрация городского поселения «Город Бирюч»
тел-факс (8-47247)3-23-05 тел. 3-12-73

РАСПИСКА

Дата приема
документов _____

Наименование
документа _____

Перечень приложений

Количество
листов _____

Контактные телефоны: заявителя _____

Администрации: 847247 3-12-73

Документы сдал _____

Документы принял _____

Приложение №4

К регламенту по исполнению муниципальной функции администрацией городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан»

**СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БИРЮЧ»
И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

Администрация городского поселения «Город Бирюч» располагается по адресу: 309920, Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, ул. Ольминского, д.24.

Адрес электронной почты: gbiryuch@rambler.ru.

Наименование исполнительного органа	Местонахождение исполнительного органа	График работы исполнительного органа	Адрес электронной почты	Телефон для справок
Администрация городского поселения «Город Бирюч»	309920 Белгородская область, Красногвардейский район, г. Бирюч, ул. Ольминского, д.24	Ежедневно кроме субботы и воскресенья, с 8-00 до 17-00 час Перерыв на обед с 12-00 до 13-00 час	gbiryuch@rambler.ru	(8-47247) 3-12-73

Приложение №5

К регламенту по исполнению
муниципальной функции
администрацией городского
поселения «Город Бирюч»
муниципального района
«Красногвардейский район»
Белгородской области
муниципальной функции
«Рассмотрение обращений граждан»

Журнал регистрации приёма граждан по личным вопросам

Дата	Ф.И.О.	Адрес, контактный телефон заявителя	Краткое содержание вопроса	Примечание

Приложение №6

К регламенту по исполнению муниципальной функции администрацией городского поселения «Город Бирюч» муниципального района «Красногвардейский район» Белгородской области муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан»

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БИРЮЧ»
КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ _____ Дата приема «__» _____ 20__ г.

Ф. И. О.

Адрес:

Содержание заявления:

Фамилия ведущего прием

Результаты рассмотрения заявления:

Обратная сторона карточки

Дата

Отметка о повторных заявлениях