



**АДМИНИСТРАЦИЯ
АКСАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.11.2013г.

г. Аксай

№ 1070

Об утверждении
Административного регламента по
исполнению муниципальной
функции, связанной с
рассмотрением обращений граждан

Во исполнение Федерального закона от 06.10.2003г. № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации N 59-ФЗ от 02.05.2006 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05 2011 г. N 373 «О разработке и утверждении Административных регламентов исполнения государственных функций и Административных регламентов предоставления государственных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить **Административный регламент** по исполнению муниципальной функции "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок".

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Аксайского городского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации Аксайского городского поселения О.А.Калинину.

Глава Аксайского городского поселения

А.В.Головин

Постановление вносит:
Общий отдел

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации Аксайского городского поселения по исполнению муниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Муниципальная функция по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – муниципальная функция) осуществляется Администрацией Аксайского городского поселения (далее - Администрация).

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

[Уставом](#) муниципального образования «Аксайское городское поселение»;

Областным [законом](#) от 25.10.2002 N 273-ЗС "Об административных правонарушениях";

Областным [законом](#) от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан";

Постановлением Администрации Аксайского городского поселения от 01.08.2013г. № 723 «Об утверждении Регламента Администрации Аксайского городского поселения»

[распоряжением](#) Администрации Аксайского городского поселения от 05.08.2013 г. № 173 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в

Администрации Аксайского городского поселения".

1.3. Административный регламент Администрации по исполнению муниципальной функции "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации и с иными органами исполнительной власти Ростовской области.

При исполнении муниципальной функции осуществляется взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти и их территориальными органами, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, иными организациями.

Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Заявителями при исполнении муниципальной функции являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждан).

1.4. При рассмотрении обращения граждан Администрация и (или) его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, **указанных в пункте 3.7-3.13 раздела 3 настоящего** Административного регламента;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Ростовской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, **указанных в пунктах 3.7-3.12 раздела 3** настоящего Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Результатом осуществления муниципальной функции являются:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Администрации Аксайского городского поселения: 346720, г. Аксай, ул. Гулаева, д. 108.

Гражданин может лично передать письменное обращение на имя Главы Аксайского городского поселения или с адресатом «Администрация Аксайского городского поселения» в общий отдел.

2.2. График (режим) работы Администрации Аксайского городского поселения:

Понедельник- пятница - 8.00-17.00;

предпраздничные дни - 8.00-16.00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 12.00-13.00.

2.3. Обращения в Администрацию Аксайского городского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте Администрации www.gorod-aksay.ru

2.4. Факсимильное письменное обращение - (86350) 5-26-75.

2.5. Телефон для справок общего отдела (86350) 5-08-10.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан представляется работником общего отдела по телефону - (86350) 508-10.

2.7. Личный прием граждан в Администрации осуществляется Главой Аксайского городского поселения, заместителями Главы Администрации, руководителями структурных подразделений Администрации и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте Аксайского городского поселения.

2.8. Визуальная и текстовая информация о порядке исполнения муниципальной функции размещается на официальном сайте Администрации - <http://www.gorod-aksay.ru>

Информация включает в себя:

порядок исполнения муниципальной функции;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адреса официального сайта Администрации Аксайского городского поселения;

почтовый адрес Администрации Аксайского городского поселения;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Администрации Аксайского городского поселения;

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.9. Оформление визуальной текстовой информации о порядке осуществления муниципальной функции должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.10. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в Администрации Аксайского городского поселения, если Главой Аксайского городского поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Направление Главой Аксайского городского поселения обращения на рассмотрение в другой государственный или муниципальный орган исполнительной власти осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти и (или) его должностного лица, куда направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Аксайского городского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации для рассмотрения в иной орган исполнительной власти с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются с даты регистрации обращения в органе исполнительной власти, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.11. Срок регистрации с момента поступления обращения - не более 3 дней.

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

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Главой Аксайского городского поселения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

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

2.14. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.15. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в

Администрацию с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Исполнение муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращений;
рассмотрение обращений;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

3.2. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указываются либо наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. В обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

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.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

3.5. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с исполнением государственной функции;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области находятся в распоряжении Администрации, государственных органов, органов местного самоуправления.

3.6. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному рассмотрению.

3.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Глава Аксайского городского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Аксайского городского поселения или должностному лицу Администрации Аксайского городского поселения.

3.14. Все обращения граждан независимо от их формы и поступления в Администрацию подлежат обязательной регистрации.

3.15. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

3.16. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации, поступают в общий отдел Администрации.

3.17. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками общего отдела.

3.18. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление с указанием даты приема обращения в Администрацию, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

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

3.19. Обращения, поступившие по факсу, принимаются в приемной Главы Аксайского городского поселения и регистрируются работниками общего отдела. При поступлении обращений по факсу с адресатом структурное подразделение Администрации или его должностное лицо, обращения передаются адресату под роспись.

3.20. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (интернет -обращений) установлен электронный адрес: gp0221@donpac.ru, размещенный на официальном сайте Администрации.

В случае если в интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу общим отделом направляется уведомление о регистрации обращения, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.21. Обращения, поступившие в Администрацию из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом, и направляются для рассмотрения должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией.

Обращения, адресованные руководителям структурных подразделений, общим отделом не регистрируются.

Копии ответов и уведомлений заявителям по этим обращениям направляются в общественные приемные Губернатора Ростовской области к

сведению.

3.22. Обращения, поступившие в общий отдел после 15.00 часов, регистрируются следующим днем.

3.23. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации письма с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются общим отделом должностному лицу, которому они адресованы.

3.24. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, независимо от способов их доставки, производится работниками общего отдела в течение 3 дней с даты их поступления.

3.25. Работники общего отдела обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме .

3.26. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист ставит регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку .

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.27. Работники общего отдела обязаны:

прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы;

проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

заполнить регистрационную карточку в которой указываются:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя(ей);

почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть "Интернет" (далее - "Интернет"), личный прием, факсимильное обращение);

данные о форме обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

сведения об адресате (Правительство области, Губернатор Ростовской области, Вице-губернатор Ростовской области, заместитель Губернатора Ростовской области либо иные адресаты);

регистрационный номер обращения.

3.28. На поручениях вышестоящих федеральных органов власти, органов местного самоуправления о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль" или проставляется буква "К" красного цвета. В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.

3.29. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.30. В случае если в сопроводительном письме о рассмотрении обращения в соответствии с компетенцией значится несколько исполнителей, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в сопроводительном письме первым, остальным направляются копии обращения.

3.31. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.32. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

3.33. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации, такие обращения в 7-дневный срок со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.34. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу подписываются начальником общего отдела или замещающим его лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются работником отдела.

Уведомление заявителя о рассмотрении обращения подписывает работник общего отдела.

3.35. Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти о возврате ошибочно присланных обращений подписываются начальником общего отдела.

3.36. Ежедневно до 14 часов в соответствии с резолюцией Главы Аксайского городского поселения сотрудники структурных подразделений получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам в приемной Главы под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений. Обращение также уточняется на повторность.

3.37. При необходимости срочной передачи обращения в течение дня

работник общего отдела имеет право передать копию обращения по назначению под роспись.

3.38. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя общий отдел. О такой передаче работником общего отдела делается отметка в регистрационной карте.

3.39. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Административным регламентом.

3.40. В случае если обращение, по мнению должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения (далее - исполнитель), направлено не по принадлежности, исполнитель в течение 2 дней с даты получения обращения возвращает его в общий отдел, указывая при этом, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения, со ссылкой на правовой акт.

3.41. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.42. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.43. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

3.44. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию 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.

3.45. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Аксайского городского поселения или его заместителями.

3.46. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению, если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.47. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с

[Инструкцией](#) по делопроизводству в Администрации Аксайского городского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.48. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти, Администрацию Аксайского района только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.49. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе Аксайского городского поселения.

Глава Аксайского городского поселения на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в общий отдел для изменения контрольных сроков.

3.50. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.51. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, Администрацией Аксайского района, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в общий отдел.

3.52. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется непосредственно руководителем, структурного подразделения, отмеченного в резолюции Главы Аксайского городского поселения. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют общий отдел в соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству.

3.53. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в общий отдел, где проверяется правильность оформления ответа.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений общим отделом ответ вместе с обращением возвращается исполнителю на доработку.

3.54. На копии ответа ответственный исполнитель делает надпись "В дело", проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и ставит личную подпись.

3.55. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству.

4. Личный прием граждан в Администрации

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Аксайского городского поселения, заместителями Главы Администрации, руководителями структурных подразделений.

4.2. Журнал записи на прием к Главе Аксайского городского поселения ведется в приемной Главы Аксайского городского поселения.

4.3. В случае если в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме Главы, то после регистрации обращения оформляется карточка личного приема гражданина и передается руководителю для согласования личного приема.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан сотрудником общего отдела письменно.

4.4. По результатам личного приема граждан руководителем, проводившим личный прием, дается поручение, проставляются дата и подпись.

В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ и в карточке личного приема делается соответствующая запись.

4.5. График приема граждан размещается на сайте Администрации и информационном стенде.

4.6. Личный прием граждан Главой Аксайского городского поселения осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, инвалиды, а также прибывшие из отдаленных территорий Ростовской области принимаются вне очереди.

4.7. В случае отсутствия в день приема руководителя по его поручению прием может осуществлять должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, о проведении личного приема должностным лицом, его замещающим, прием проводится по решению руководителя в другой день.

4.8. На граждан, записанных на личный прием к руководителю, оформляется **карточка** личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению к Административному регламенту.

4.9. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

4.10. 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, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.11. По окончании личного приема руководитель 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.

4.12. Руководитель, проводивший личный прием, принимает решение о контроле за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина.

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

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

4.15. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же руководителю по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема должностному лицу, к полномочиям которого относятся решение поднимаемых гражданином вопросов. Указанное решение заносится в карточку личного приема и подписывается руководителем.

4.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

4.17. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника руководителя, проводившего личный прием.

4.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящим Административным регламентом.

4.19. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, регистрируются общим отделом в соответствии с настоящим Административным регламентом.

5. Контроль за исполнением муниципальной функции

5.1. Контроль за исполнением муниципальной функции осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Аксайского городского поселения, заместителями Главы Аксайского городского поселения, руководителями структурных подразделений, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

5.3. Общим отделом 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 производится с целью устранения недостатков в работе, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области, полученных из федеральных органов государственной власти, Администрации Аксайского района, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Аксайского городского поселения по рассмотрению обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

5.6. Контроль за исполнением муниципальной функции направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

5.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.8. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль ..

5.9. Должностные лица и работники Администрации Аксайского

городского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Административного регламента.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации, исполняющего муниципальную функцию, а также его должностных лиц

6.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

6.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию Аксайского городского поселения на имя Главы Аксайского городского поселения, заместителя Главы Администрации Аксайского городского поселения или начальника общего отдела

6.3. Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации Аксайского городского поселения gp0221@donras.ru, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.8. В случае установления, в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник общего отдела

Л.В. Савельева

Приложение
к Административному регламенту
Администрации Аксайского городского поселения
по исполнению муниципальной функции
"Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятия по ним
решений и направления ответов заявителям
в установленный законодательством
Российской Федерации срок"

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
N _____**

" _____ " _____ 201__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина
