

**АДМИНИСТРАЦИЯ ФУРМАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**22.03.**

**207**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**г. Фурманов**

**Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района»**

Во исполнениизакона Ивановской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» от 31.01.2012 №4-ОЗ и в целях повышения результативности и качества исполнения муниципальной услуги в администрации Фурмановского муниципального района

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить административный регламент исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района» (Приложение №1).

2. Руководителям структурных подразделений администрации Фурмановского муниципального района принять административный регламент исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района» к руководству и исполнению; ознакомить своих подчиненных с настоящим постановлением под роспись.

3. Считать утратившими силу постановления администрации Фурмановского муниципального района от 08.08.2008 № 1056 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района» и от 21.07.2010 № 552 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района».

4. Отделу автоматизации и информатизации администрации Фурмановского муниципального района (А.С. Лебедев) разместить настоящее постановление на официальном сайте Фурмановского муниципального района.

5. Контроль за исполнением постановления возложить на и.о. заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Фурмановского муниципального района Г.В. Буркову.

**И.о. главы администрации А.М. Двоеглазов**

Г.В. Буркова

2-27-29

Приложение №1

к постановлению администрации

Фурмановского муниципального района

от 22.03.2013 № 207

**Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района»**

Административный регламент исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Фурмановского муниципального района.

**Общие положения.**

**1.Наименование муниципальной услуги.**

1.1 Рассмотрение обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района (далее — муниципальная услуга).

1.2 Исполнение муниципальной услуги осуществляется структурными подразделениями администрации Фурмановского муниципального района.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции администрации Фурмановского муниципального района, исполнение муниципальной услуги может осуществляться во взаимодействии с другими органами, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

При исполнении муниципальной услуги администрация Фурмановского муниципального района осуществляет взаимодействие с:

* территориальными федеральными органами государственной власти;
* органами местного самоуправления;
* организациями по месту работы граждан;
* общественными приемными политических партий;
* общественными объединениями.
  1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ;
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Уставом Фурмановского муниципального района;
* Постановлением администрации Фурмановского муниципального района от 16.05.2012 № 408 «О распределении функциональных обязанностей между главой администрации Фурмановского муниципального района и его заместителями»;
* Постановлением администрации Фурмановского муниципального района от 19.02.2013 № 119 «О порядке организации контроля исполнения документов и поручений администрации Фурмановского муниципального района»;
* Постановлением администрации Фурмановского муниципального района от 19.02.2013 № 119 «Об утверждении регламента администрации Фурмановского муниципального района»;
* Постановлением администрации Фурмановского муниципального района от 01.03.2013 №140 «Инструкция по делопроизводству в администрации Фурмановского муниципального района»;
* Иными нормативно-правовыми актами.

1.4 Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является:

* Письменное или устное (в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ) разъяснение гражданину о разрешении по существу поставленных в обращении вопросов;
* уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
* мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура исполнения муниципальной услуги завершается направлением письменного ответа, уведомлением о переадресации письменного обращения в установленном порядке или передачей письма в руки гражданина.

1.5 Заявителями на исполнение муниципальной услуги являются физические лица — граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее - граждане).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации Фурмановского муниципального района, его заместителями и руководителями структурных подразделений администрации Фурмановского муниципального района.

**2.** **Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.**

**2.1** Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.  
Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно:

* в здании администрации Фурмановского муниципального района;
* с использованием средств телефонной связи;
* путем размещения на сайте администрации Фурмановского муниципального района;
* в средствах массовой информации.

Место нахождения администрации Фурмановского муниципального района:

улица Социалистическая, дом 15, город Фурманов, Ивановская область, индекс 155520.

Сведения о режиме работы администрации Фурмановского муниципального района, а также график приема граждан по личным вопросам, приведены в приложении № 1 к настоящему регламенту;

2.1.2 Сведения о прохождении процедур по рассмотрению обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района можно получить по телефону (49341)2-22-59 ежедневно с 8.30 час. до 17.15 час. (кроме выходных дней), перерыв на обед с 12.00 час. до 12.45 час.

2.1.3 Адрес электронной почты: [furm\_city@rambler.ru](mailto:furm_city@rambler.ru)

На информационном стенде в здании администрации и на сайте администрации Фурмановского муниципального района размещается следующая информация:

* график приема граждан главой администрации Фурмановского муниципального района;
* график приема граждан заместителями главы администрации Фурмановского муниципального района.

2.1.4 Граждане, с момента регистрации обращения, имеют право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению обращений по телефонному номеру (49341)2-22-59 с учетом режима работы администрации Фурмановского муниципального района.

Граждане информируются:

* о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
* о переадресации обращения в  соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
* о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.1.5 Порядок получения консультации об исполнении муниципальной услуги.  
 Консультации предоставляются по вопросам:

* требований к оформлению письменного обращения;
* мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами;
* порядка проведения личного приема должностными лицами;
* порядка и сроков рассмотрения обращений;
* порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении гражданина, с использованием телефонной связи, электронной почты в зависимости от способа обращения граждан за информацией.  
2.1.6 Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной функции являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информирования.

**2.2** **Срок исполнения муниципальной услуги**.

2.2.1 Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.  
2.2.2 В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены главой администрации Фурмановского муниципального района не более чем на 30 дней с направлением заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения и обоснованием необходимости продления срока.

Глава администрации Фурмановского муниципального района имеет право устанавливать сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Фурмановского муниципального района, 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.

Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, дей­ствия (бездействие) и решения которых обжалуются.

**2.3 Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Не рассматриваются обращения граждан:

* текст обращений, которых не поддается прочтению;
* анонимные обращения граждан.

**2.4** **Требования к местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги.**

2.4.1 Прием граждан ведется в специально выделенных для этих целей помещениях.  
 Под сектор ожидания очереди отводится помещение, площадь которого определяется в зависимости от количества обратившихся граждан.

Помещение оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.4.2 Помещение должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических Правил.

2.4.3 Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

* информационными стендами;
* стульями и столами для оформления документов.

2.4.4 Личный прием граждан главой администрации Фурмановского муниципального района,  должностными лицами администрации Фурмановского муниципального района проводится в специально отведенном для этого помещении общественной приемной, а также в их служебных кабинетах.

**2.5 Требования к письменному обращению граждан.**

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

* наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность;
* фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение;
* почтовый и (или) электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
* содержательную сторону обращения, т. е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

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

Муниципальная услуга исполняется бесплатно.

**3. Административные процедуры.**

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

* рассмотрение письменных обращений граждан;
* личный прием граждан.

Блок-схема исполнения муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к административному регламенту.

**3.1 Письменные обращения граждан**.

Исполнение административной процедуры рассмотрения письменных обращений граждан включает в себя:

* прием и регистрация письменного обращения гражданина;
* направление обращения на рассмотрение главе администрации Фурмановского муниципального района для подготовки поручения;
* рассмотрение обращения исполнителем в соответствии с резолюцией;
* подготовка исполнителем письменного ответа по существу обращения;
* направление ответа гражданину;
* оформление дела по обращению.

**3.1.1** **Прием и регистрация обращения.**

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление обращения гражданина в администрацию Фурмановского муниципального района.

Обращение поступает в администрацию Фурмановского муниципального района одним из следующих способов:

* лично доставлено;
* почтовым отправлением;
* нарочным;
* по каналам электронной и факсимильной связи.

Прием обращений ведется специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, обеспечивающим исполнение муниципальной услуги. Регистрация письменных обращений, поступивших в адрес главы администрации Фурмановского муниципального района и его заместителей ведется в автоматизированной системе «1С: Предприятие. Документооборот государственного учреждения, редакция 1.2».

Письменные обращения в адрес руководителей структурных подразделений администрации поступают непосредственно в структурное подразделение и не подлежат регистрации в отделе управления делами администрации Фурмановского муниципального района.

**3.1.2 Прием письменных обращений.**

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющим работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района.

По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения ставится отметка с указанием даты приема обращения, подписи, а также сообщается для справок телефон ведущего специалиста отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющего работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района.

Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий учёт и регистрацию входящей, исходящей и внутренней документации администрации Фурмановского муниципального района, создание эталонного банка правовых актов администрации Фурмановского муниципального района и организации контроля за исполнением документов и поручений структурными подразделениями администрации:

* проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми письма, ошибочно поступившие (не по адресу);
* вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
* прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
* в случае отсутствия самого текста в конверте в составе комиссии из 3-х человек составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес администрации Фурмановского муниципального района нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

Поступившие в адрес главы администрации Фурмановского муниципального района, его заместителей и других должностных лиц письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно должностному лицу, которому адресованы.

**3.1.3 Регистрация обращений.**

Перед регистрацией обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, являются первичными.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

* дата поступления обращения;
* повторность (многократность) обращения;
* фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина;
* почтовый и (или) электронный адрес;
* вид обращения;
* способ поступления обращения;
* суть обращения;

Если обращение направлено из федеральных и областных органов государственной власти, партийных общественных приемных, то отмечается:

* откуда оно поступило;
* регистрационный номер;
* дата сопроводительного письма.

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.

Датой регистрации является дата, указанная в регистрационном штампе администрации Фурмановского муниципального района в правой части нижнего поля первого листа, в котором указывается также регистрационный номер.

Обращения регистрируются, на них заполняются регистрационно-контрольные карточки (Приложение №3).

На стадии предварительной обработки поступивших обращений ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

* обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* обращения, текст которых не поддается прочтению;
* обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района, готовит письменное уведомление заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе администрации Фурмановского муниципального района на подпись, о чем делается отметка в автоматизированной системе.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При поступлении многократного обращения ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района, готовит главе администрации Фурмановского муниципального района предложения о безосновательности рассмотрения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

* в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;
* в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомление о прекращении переписки подписывает глава администрации Фурмановского муниципального района.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Фурмановского муниципального района, в течение семи дней со дня регистрации направляется в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. Исполнитель готовит уведомление гражданину о переадресации обращения в течение семи дней.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в  течение семи дней со дня регистрации направляется всем должностным лицам для рассмотрения вопросов в части их компетенции, о чем делается отметка в автоматизированной системе.

Обращения, присланные не по подведомственности из государственных органов и других организаций, возвращаются в адрес организации, направившей обращение.

 На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и имеющихся данных заявителя.

 Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращений в автоматизированной системе и подготовка обращений и документов, связанных с их рассмотрением, к передаче на рассмотрение главе администрации Фурмановского муниципального района для подготовки поручений.

Анонимные обращения граждан, поступившие в администрацию Фурмановского муниципального района, не рассматриваются и направляются в архив.

Административная процедура не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в администрацию Фурмановского муниципального района.

**3.1.4 Устные обращения граждан**

На устные обращения граждан даются устные ответы (разъяснения) в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоя­тельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регист­рации.

Устные обращения граждан, поступившие в адрес должностного лица администрации Фурмановского муниципального района на личном приеме, в ходе прямой телефонной линии, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации.

В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Фурмановского муниципального района, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обращаться.

**3.1.5 Рассмотрение письменного обращения главой администрации.**

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения главе администрации Фурмановского муниципального района.

Глава администрации Фурмановского муниципального района по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, определяет:

* относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции администрации Фурмановского муниципального района;
* определяет исполнителей (соисполнителей, ответственного исполнителя), характер, действия, которые необходимо выполнить в связи с рассмотрением обращения, сроки выполнения этих действий;
* дает необходимые поручения, в том числе: о рассмотрении обращения с выездом на место.

Поручением главы администрации является резолюция на карточке обращения автоматизированной системы регистрации о рассмотрении обращения по существу вопроса. Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района вносит в автоматизированную систему регистрации обращений граждан содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручения и в течение дня направляет обращение и прилагаемые документы исполнителю. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то обращение и прилагаемые к нему документы направляются ответственному исполнителю, указанному в резолюции первым, а остальным направляются копии этих документов.

**3.1.6** **Рассмотрение обращения исполнителем**.

Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения с резолюцией главы администрации и прилагаемыми документами заместителю главы администрации Фурмановского муниципального района, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, а также письменных обращений, направленных в его адрес.

Поручение заместителя главы администрации Фурмановского муниципального района исполнителю должно содержать:

* фамилии и инициалы руководителей структурных подразделений, которым дается поручение;
* кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;
* подпись и дата.

Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов всеми соисполнителями.

В случае если обращение, направлено не по подведомственности, исполнитель готовит на имя заместителя главы администрации, руководителя аппарата администрации Фурмановского муниципального района письмо за подписью заместителя главы администрации Фурмановского муниципального района о необходимости перенаправления обращения в другое структурное подразделение администрации Фурмановского муниципального района.

Основанием для начала процедуры рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Фурмановского муниципального района является направление обращения с поручением заместителя главы администрации Фурмановского муниципального района в соответствующее структурное подразделение администрации Фурмановского муниципального района.

При рассмотрении обращений граждан исполнитель обязан:

* внимательно разбираться в существе обращения; в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;
* оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат иной информации, не подлежащей разглашению;
* обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;
* систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;
* при рассмотрении обращения не допускать разглашения 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;

По направленному в установленном порядке запросу федеральных государственных органов, органов местного самоуправления, должностного лица, рассматривающих обращение, исполнитель в течение 15 дней обязан предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок предоставления.

Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя отдел управления делами администрации Фурмановского муниципального района.

Проект ответа гражданину, подготовленный исполнителем структурного подразделения, ответственным за исполнение поручения, согласовывается:

* начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, - в срок до 2-х дней с момента получения проекта ответа;
* начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения - в срок до 2 дня с момента получения проекта ответа от начальника структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;
* заместителем главы администрации Фурмановского муниципального района, курирующим соответствующее структурное подразделение - в срок до 2-х дней с момента получения проекта ответа;
* начальником отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района - в срок до 2-х дней с момента получения проекта ответа;
* заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации Фурмановского муниципального района - в срок до 2-х дней с момента получения проекта ответа.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

* содержать полную информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
* если просьба, изложенная в обращении, не может быть исполнена, то указывается причина, по которой она не может быть удовлетворена.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти, в органы государственной власти Ивановской области возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если срок рассмотрения обращения продлевается, то исполнитель направляет письменное уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к делу, передаются ведущему специалисту отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющему работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района, который проверяет правильность оформления проекта ответа.

Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района, возвращает обращение на дополнительное рассмотрение при обнаружении следующих обстоятельств:

* нарушение инструкции по делопроизводству в администрации Фурмановского муниципального района при оформлении ответа;
* если не на все поручения главы администрации, заместителя главы администрации даны ответы исполнителем.

Ответы на письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Фурмановского муниципального района, подписываются главой администрации Фурмановского муниципального района. В случае если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации Фурмановского муниципального района, ответ подписывается этим должностным лицом и регистрации в автоматизированной системе не подлежит.

Оригинал ответа направляется гражданину ведущим специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района.

Данные о результатах рассмотрения заносятся в автоматизированную систему регистрации обращений граждан.

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению, помещается в дело по обращению.

**3.1.7 Контроль за рассмотрением обращений.**

Письменное обращение, информация по рассмотрению которого запрашивается федеральными органами государственной власти, органами местного самоуправления, ставятся на контроль.

На длительный контроль ставятся обращения, если в ответе на обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени.

Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, находящихся на длительном контроле в структурных подразделениях администрации Фурмановского муниципального района, осуществляют работники, ответственные за исполнение данных обращений.

Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района, ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, готовит уведомления исполнителям об обращениях с истекающим сроком исполнения за 7- 5 дней до истечения срока рассмотрения и вручает их под роспись.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку за подписью заместителя главы администрации Фурмановского муниципального района, курирующего соответствующее структурное подразделение, с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации за 3 дня до окончания срока рассмотрения.

Глава администрации Фурмановского муниципального района на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно (5-3 дня) согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, путем письменного уведомления.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает заместитель главы администрации Фурмановского муниципального района, которому поручено рассмотрение обращения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

По обращениям, поступившим из федеральных органов, Правительства Ивановской области, органов местного самоуправления, решение об окончании рассмотрения обращения принимает глава администрации Фурмановского муниципального района.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата ответа гражданину или дата списания обращения в текущий архив, с пометкой в «дело».

**3.1.8** **Оформление дела по обращению**.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Фурмановского муниципального района.

Сформированные дела помещаются в папки для хранения в соответствии с  порядковыми номерами. Рассмотренные обращения хранятся в   текущем архиве в течение 5 лет, по истечении срока хранения, дела уничтожаются в установленном порядке.

**3.2** **Исполнение административной процедуры личный прием граждан.**

Личный прием граждан в администрации Фурмановского муниципального района осуществляется:

* главой администрации Фурмановского муниципального района;
* заместителями главы администрации Фурмановского муниципального района;
* руководителями и работниками структурных подразделений администрации Фурмановского муниципального района.

**3.2.1** **Организация личного приема граждан**.

Основанием для исполнения процедуры является обращение гражданина.

Предварительная запись на прием к главе администрации Фурмановского муниципального района производится ведущим специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющим работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района отдела управления делами ежедневно с 8.30 час. до 17.15 час. (кроме выходных дней), перерыв на обед с 12.00 час. до 12.45 час.

Предварительная запись на прием к руководителям структурных подразделений производится работниками данных подразделений.

**3.2.2 Проведение личного приема**.

Личный прием граждан в администрации Фурмановского муниципального района осуществляется главой администрации Фурмановского муниципального района, заместителями главы администрации и руководителями и работниками структурных подразделений администрации Фурмановского муниципального района.

В целях обеспечения конфиденциальности должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Непосредственно перед личным приемом главы администрации Фурмановского муниципального района ведущим специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющим работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района, проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

* создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
* регистрация граждан;
* подготовка информации по отдельным (в том числе: повторным) обращениям.

При проведении личного приема предоставляется преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, дату и время обращения. Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района консультирует граждан, ожидающих личного приема, о порядке проведения личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, гражданину предоставляется возможность сделать устные заявления либо представить (и оставить) письменные обращения и другие документы по существу поднимаемых им вопросов.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку приема гражданина и журнал регистрации граждан, обратившихся на личный прием к главе администрации Фурмановского муниципального района (Приложение №4), ведущим специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющим работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района. Журнал регистрации граждан, обратившихся на личный прием к заместителю главы администрации Фурмановского муниципального района, а также оформление регистрационно-контрольной карточки приема гражданина ведется каждым заместителем главы администрации Фурмановского муниципального района самостоятельно (Приложение №5).

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют допол­нительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно с согласия гражданина в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке приема гражданина и в журнале регистрации граждан, обратившихся на личный прием. В остальных случаях дается письмен­ный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица, ведущие прием граждан, руководствуясь действующим законодательством, нормативными правовыми актами в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

* удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
* отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
* разъяснить гражданину, в какой орган (учреждение), структурное подразделение администрации ему следует обратиться, если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в его компетенцию;
* принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свою прось­бу, должностное лицо, осуществляющее прием, оказывает ему в этом необходимую помощь.

При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры по пресечению противоправных действий. При необходимости может быть оказана первая доврачебная неотложная помощь.

Должностные лица администрации Фурмановского муниципального района несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Материалы с личного приема хранятся в текущем архиве течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**3.2.3** **Рассмотрение обращения, поступившего на личном приеме**.

После окончания личного приема главой администрации Фурмановского муниципального района ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района регистрирует карточки личного приема. В соответствии с резолюцией главы администрации Фурмановского муниципального района карточка личного приема направляется на исполнение. Если резолюция адресована нескольким исполнителям, то регистрационная карточка вместе с прилагаемыми документами в виде копий направляется одновременно всем исполнителям в течение 2 дней.

Должностные лица администрации Фурмановского муниципального района, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимают решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой личного приема.

**3.2.4** **Подготовка письменного ответа.**

Исполнитель в соответствии с резолюцией заместителя главы администрации Фурмановского муниципального района готовит проект ответа гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Срок подготовки ответа не может превышать 30 дней.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, принимает должностное лицо администрации Фурмановского муниципального района, проводившее прием.

Ответ на обращение гражданина подписывает глава администрации Фурмановского муниципального района, заместитель главы администрации Фурмановского муниципального района, проводившее личный прием.

В исключительных случаях, при поступлении от исполнителя мотивированных просьб о продлении сроков рассмотрения обращения, глава администрации Фурмановского муниципального района, заместитель главы администрации Фурмановского муниципального района, проводившие личный прием, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения письменно уведомляется гражданин.

Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан исчерпывающий письменный ответ на все поставленные в нем вопросы и приняты необходимые меры. Исполнитель готовит гражданину ответ на обращение с личного приема по почтовому адресу. По желанию гражданина ответ на обращение вручается ему лично с отметкой о вручении на карточке личного приема (личная подпись и дата получения).

Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района в течение рабочего дня вносит в автоматизированную систему информацию о мерах, принятых в связи с обращением гражданина, дату и регистрационный номер ответа гражданину, осуществляет контроль за исполнением резолюции заместителя главы администрации Фурмановского муниципального района.

Карточка личного приема, письменное обращение гражданина, служебные записки, прочие документы, связанные с рассмотрением обращения, и ответ на обращение формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Фурмановского муниципального района. Сформированные дела помещаются в папки для хранения в соответствии с  порядковыми номерами. Рассмотренные обращения хранятся в   текущем архиве в течение 5 лет, по истечении срока хранения, дела уничтожаются в установленном порядке.

**4.** **Контроль и ответственность за исполнением муниципальной услуги.**

Контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим регламентом и принятием решений осуществляется заместителем главы администрации Фурмановского муниципального района, ответственными за исполнение муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан.

Ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного действующим законодательством срока рассмотрения обращений.

Глава администрации Фурмановского муниципального района, заместители главы администрации Фурмановского муниципального района, подписавшие поручение по рассмотрению обращения несут персональную ответственность за рассмотрение обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту ведущему специалисту отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющему работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.1** **Анализ обращений граждан.**

Аналитическая работа в администрации Фурмановского муниципального района ведется ведущим специалистом отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющим работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района.

Ежеквартально и ежегодно к 20 числу месяца, следующего за отчетным периодом ведущий специалист отдела управления делами администрации Фурмановского муниципального района, осуществляющий работу по ведению делопроизводства по обращениям граждан, по планированию деятельности администрации Фурмановского муниципального района готовит отчет о работе с обращениями граждан в администрации Фурмановского муниципального района по итогам квартала и года, в котором учитываются следующие показатели:

* количество поступивших обращений за анализируемый период (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
* тематика вопросов обращений;
* количество и характер повторных обращений и обращений жителей в администрацию Фурмановского муниципального района;
* результаты рассмотрения обращений;
* количество писем, рассмотренных с нарушением сроков, виновные в этом.

**5.**  **Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при исполнении муниципальной услуги.**

Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном (к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу) и (или) судебном порядке.

Гражданину направляется извещение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Приложение 1

к административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

рассмотрения обращений граждан

в администрации Фурмановского

муниципального района

**График работы**

Администрации Фурмановского муниципального района с 8:30 до 17:15 (кроме выходных дней), обеденный перерыв с 12:00 до 12:45.

**График приема граждан по личным вопросам**

Куприянов Михаил Евгеньевич, - 1-й четверг с 10:00 до 12:00

глава администрации

Фурмановского муниципального района

заместитель главы администрации - понедельник с 13:00 до 15:00

Фурмановского муниципального района

по экономическим вопросам

заместитель главы администрации - вторник с 13:00 до 15:00

Фурмановского муниципального района

по муниципальному хозяйству

заместитель главы администрации, - среда с 10:00 до 12:00

Фурмановского муниципального района

по социальным вопросам

Приложение 2

к административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

рассмотрения обращений граждан

в администрации Фурмановского

муниципального района

**Блок-схема**

**исполнения муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан в администрации Фурмановского муниципального района**

Обращения граждан

Устные обращения

Письменные обращения

Обращения, поступившие по каналам электронной и факсимильной связи

Обращения, поступившие на личном приеме должностного лица

Консультирование

Рассмотрение обращений граждан на личном приеме

Прием, первичная обработка и регистрация обращения

Направление обращения должностному лицу

Контроль за полнотой и сроками рассмотрения

Разъяснения, устный ответ гражданину на личном приеме

Направление обращения на рассмотрение исполнителям

Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина

Рассмотрение обращения

Подготовка ответа

Направление ответа гражданину

Приложение 3

к административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

рассмотрения обращений граждан

в администрации Фурмановского

муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | Краткое содержание предложения, заявления, жалобы | | | | | | | | | |  |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | Регистрация | | | |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | Входящий номер | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Дата регистрации | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Вид документа | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Наименование | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Содержание | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Зарегистрировал | | |  | | | | | | |  | |
|  | От кого | | | |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | Отправитель | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Адрес | | |  |  | | | | | |  | |
|  |  | Подписал | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Способ получения | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Документ отправителя | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | В ответ на документ | | |  | | | | | | |  | |
|  | Кому | | | |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | Адресат | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Отправлен ответ | | |  | | | | | | |  | |
|  | Резолюция | | | |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | Резолюция | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Дата резолюции | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Автор резолюции | | |  | | | | | | |  | |
|  | Исполнение | | | |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | Плановый срок исполнения | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Исполнен | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Фактический срок исполнения | | |  | | | | | | |  | |
|  | Хранение | | | |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | Состав | | |  | | | | | | |  | |
|  |  | Помещен в дело | | |  | | | | | | |  | |
|  | Прочие | | | | |  | | | | | | |
|  |  |  | Гриф доступа | | |  | | | | | | |
|  |  |  | Состояние | | |  | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | Файлы | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | Наименование | | | Создан | | | | Автор | Отредактировал | Отредактирован |  |  | |
|  |  | | |  | | | |  |  |  |  |  | |
|  |  | | |  | | | |  |  |  |  |  | |

Приложение 4

к административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

рассмотрения обращений граждан

в администрации Фурмановского

муниципального района

ФОРМА   
журнала регистрации граждан, обратившихся на личный прием к главе администрации Фурмановского муниципального района

ЖУРНАЛ  
регистрации граждан, обратившихся на личный прием к главе администрации Фурмановского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество дата рождения, образование | Адрес | Место работы, должность | Краткое содержание | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 5

к административному регламенту

исполнения муниципальной услуги

рассмотрения обращений граждан

в администрации Фурмановского

муниципального района

ФОРМА   
журнала регистрации граждан, обратившихся на личный прием к

заместителю главы администрации Фурмановского муниципального района

ЖУРНАЛ  
регистрации граждан, обратившихся на личный прием к заместителю главы администрации Фурмановского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия, имя, отчество дата рождения, образование | Адрес | Место работы, должность | Краткое содержание | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |