|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ РАБОЧЕГО ПОСЕЛКА ЧИК****Коченевского района Новосибирской области****ПОСТАНОВЛЕНИЕ**от 06. 09. 2012 № 57 |

Об утверждении административного регламента осуществления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

В соответствии с постановлениями от 01. 09. 2010 № 47 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) и от 02. 09. 2010 № 48 «О муниципальной услуге и утверждении Порядка ведения реестра муниципальных услуг в муниципальном образовании рабочий поселок Чик»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1.Утвердить административный регламент осуществления муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»(прилагается).

2. Постановление опубликовать в «Информационном бюллетене органов местного самоуправления рабочего поселка Чик».

3.Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава рабочего поселка Чик В. Ф. Арюткин

Утвержден

постановлением администрации

рабочего поселка Чик

от 06. 09. 2012 № 57

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»**

1. **Общие положения**
2. Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области (далее- администрация) разработан в целях повышения уровня защиты прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации с органами государственной власти и местного самоуправления муниципальных образований при исполнении данной муниципальной функции.
3. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее- муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12. 12. 1993;

- Федеральным законом от 02. 05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 11. 11. 2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;

- Федеральным законом от 27. 07. 2010 № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Уставом рабочего поселка Чик;

- настоящим регламентом;

- иными нормативными правовыми актами.

1. Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 02. 05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. В администрации обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции органов местного самоуправления поселения, установленных действующим законодательством.
3. Исполнение муниципальной функции осуществляется администрацией рабочего поселка Чик (далее- администрация) во взаимодействии с органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Коченевского района, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в Коченевском районе, органами местного самоуправления Коченевского района Новосибирской области в соответствии с их компетенцией, предприятиями, организациями и учреждениями.
4. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции в администрации возлагается на Главу рабочего поселка Чик (далее- Глава).
5. Результат исполнения муниципальной функции: рассмотрение обращений граждан.
6. **Требования к порядку исполнения муниципальной функции**
	1. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной либо письменной форме.
	2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.
	3. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:

- лично в администрацию;

- по телефону в администрацию;

- письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в администрацию.

2.4. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно на личном приеме у специалистов администрации;посредством телефонной связи и информационно- телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в периодическом печатном издании органов местного самоуправления рабочего поселка Чик «Информационный бюллетень»; путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы администрации, графиков личного приема граждан на официальном сайте в сети «Интернет»; на информационных стендах в здании администрации.

2.5. На входе в кабинет Главы,а также на входе в кабинеты специалистов администрации, осуществляющих работу с обращениями граждан, в доступном для обозрения местеразмещается вывеска, содержащая информацию о режиме приема граждан.

2.6. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», требованиям пожарной безопасности.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столом, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений, на информационном стенде размещаются образцы оформления и требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

2.7. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

В случае отсутствияу должностного лица возможности ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается сведения, в том числе телефонный номер, почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

* 1. Исполнение муниципальной функции осуществляется бесплатно.
	2. Срок исполнения муниципальной функции осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

2.10. Местонахождение администрации, осуществляющей муниципальную услугу:

почтовый адрес: 632662, Новосибирская область, Коченёвский район, р. п. Чик, ул. Садовая, 2а;

Глава рабочего поселка Чик: кабинет 3;

Специалист администрации: кабинет 2.

Часы приёма заявителей:

Понедельник- пятница с 8.00часов до 17.00 часов,

перерыв с 12.00 часов до 13.00 часов;

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефоны для справок:

Глава рабочего поселка Чик- 8(383) 5143270;

Специалист администрации- 8(383) 5143199 (приложение 4).

Адрес электронной почты: adm\_chik@mail.ru

Адрес официального интернет-сайта администрации: <http://adm-chik.ru>

Вся информация о муниципальной услуге и услугах, необходимых для получения муниципальной услуги доступна на интернет-сайте администрации, интернет-сайтах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а так же через систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг», на «Интернет-портале«Государственные и муниципальные услуги Новосибирской области» и обновляется по мере ее изменения.

**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. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

3.1.1.Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена схематично в приложении 6.

3.1.2. Основание для начала административной процедуры- поступлениев администрацию письменного обращения.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения на имя Главы, заместителя главы администрации, поступающие в администрацию по почте, передаются уполномоченному специалисту администрации в день поступления.

Уполномоченным специалистом администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения.

Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственному руководителю, и после проверки корреспонденция осуществляет ее регистрацию.

После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 1), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения, в случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

Письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан, а также служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей) регистрируются в соответствии с инструкцией о делопроизводстве в администрации.

Обращения с пометкой «лично» вскрываются специалистом администрации.

Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.4. Письменные обращения на имя Главы и заместителей главы администрации, доставленные в администрацию гражданином или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтовогоадреса. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указаниями даты поступления.

Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат передаче специалистуадминистрации в день поступления.

3.1.5. Требования к письменному обращению:

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном законом порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.1.6. Результат административной процедуры- передача поступивших обращений в администрацию.

**3.2.Регистрация обращений**

3.2.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с даты их поступлении, а в случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.1.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

На первой странице письма в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

В учетную карточку (приложение № 2) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

сведения о повторности или многократности обращения;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, из Общественной приемной Губернатора Новосибирской области, из администрации Коченевского района, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется шифр основного вопроса) (при наличие классификатора);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение.

Учет обращений производится по фамилии заявителя.

* + 1. При регистрации коллективных обращений (обращений,подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

Если заявитель не указал своей фамилии, то в учетную карточку вносится запись «без подписи».

* + 1. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.
		2. Результат административной процедуры- регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.
	1. **Направление обращений на рассмотрение**

3.3.1. Основание для начала административной процедуры- регистрация письменного обращения в журнале учета (приложение № 3).

3.3.2. Специалист администрации, осуществляющий прием и регистрацию корреспонденции, в день регистрации обращения вносят обращение на рассмотрение Главе или заместителю главы администрации для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения Глава или заместитель главы администрации определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения. В случае необходимости обращение направляется на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным автором поручения.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу администрация может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

* + 1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его уполномоченному специалисту администрации с мотивированной служебной запиской на имяГлавы или заместителя главы администрации, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

* + 1. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя уполномоченного специалиста администрации.

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

* + 1. Жалобы, адресованные Главе или заместителю главы администрации на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются для разъяснений авторам в соответствующие органы.
		2. Результат административной процедуры- направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.
	1. **Рассмотрение обращений**

3.4.1. Основание для начала административной процедуры- получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», либо стоящее первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения, создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении.

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения,поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме Главой, либо заместителем главы администрации рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации. Заявление оформляется «в дело» как исполненное.

Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Регламентом.

3.4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Регламентом.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, а сообщение опрекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью Главы.

3.4.7. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные передаются на хранение в архив администрации.

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

В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

3.4.9. Результат административной процедуры- разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существупоставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

**3.5. Сроки рассмотрения обращений**

3.5.1. Обращения, поступившее в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением в ответственные за рассмотрение органы, исчисляется с даты его регистрации в указанных органах.

Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов- не позднее 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

3.5.2. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.5.3. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, а контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляетуполномоченный специалист администрации.

* 1. **3.6. Контроль за рассмотрением обращений**

3.6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям гражданвключает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

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

снятие обращений с контроля.

Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается Главой, заместителем главы администрации по предложениям специалистов администрации.

3.6.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации Коченевского района, Правительства Новосибирской области, общественной приемной губернатора Новосибирской области, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из вышестоящих инстанций.

Обращения, поступившие в администрацию из федеральных органов государственной власти, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

3.6.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных и областных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального СобранияРоссийской Федерации и Законодательного Собрания Новосибирской области, оформляются исполнителями за подписью Главы, передаются уполномоченному специалисту администрации.

Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, а в администрации вета хранятся их копии.

3.6.5. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению. Если в ответе, поступившем в администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

* 1. **3.7. Ответы на обращения**

3.7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы, а при подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.7.3. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения, в ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителейпредоставлен ответ.

Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально, решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Главой, заместителем главы администрации.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.7.4. Оригиналы документов возвращаются исполнителем заявителюпутем личного вручения, заказным письмом или иным способом,обеспечивающим ихсохранность.

3.7.5. Ответы на обращения подписываются Главой, в нижнем левой углу письма указывается фамилия, имя, отчество, контактный телефон исполнителя, которому было поручено рассмотрение обращения.

3.7.6. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.7.7. Ответ на обращение, поступившее в администрацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7.8. 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.

Остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.7.9. Максимальный срок регистрации и отправки ответа- не более одного дня со дня его подписания.

**3.8. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан**

3.8.1. Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в архиве администрации.

3.8.2. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся).

Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.8.3. Срок хранения обращений граждан с материалами но их рассмотрению- 5 лет, а по истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

* 1. **3.9. Организация личного приема граждан**

3.9.1. Основание для начала административной процедуры- обращение гражданина к Главе или заместителю главы администрации.

3.9.2. Ежедневный прием посетителей в администрации специалистами осуществляется с 08 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин(приложение № 4).

Организацию личного приема граждан Главой и заместителем главы администрации осуществляют специалисты администрации.

3.9.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, висключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровьязаявителя либо в связи с удаленностью места проживания от административного цента поселения.

При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий еголичность.Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал регистрации устных обращений граждан.

3.9.4. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения, при необходимости можетбыть вызван сотрудник полиции.

3.9.5. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием к специалисту администрации, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса.

3.9.6. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Регламентом рассмотрения письменных обращений, а при необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.9.7. Уполномоченный специалист администрации оформляеткарточку личного приема на каждого заявителя (приложение № 5).

3.9.8. Личный прием граждан осуществляется Главой, заместителем главы администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

График приема граждан Главой утверждается, размещается на информационном стенде администрации.

К личным приемам специалисты администрации при необходимости готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах специалистов администрации, руководителей муниципальных учреждений и предприятий, руководителей организаций и иных заинтересованных лиц.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.9.9. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) уполномоченным специалистом администрации на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.9.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, а информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.9.11. Устные обращения, поступившие при проведении Главой, заместителем главы администрации «прямых линий», рассматриваются в порядке, установленном Регламентом.

3.9.12. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой, заместителем главы администрации, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

* 1. **3.10 Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции**

3.10.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.10.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту, а при освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту,ответственному за работу с обращениями граждан.

* 1. **3.11. Анализ и обобщение вопросов обращений**

Аналитическая работа в администрации ведется специалистами администрации, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

Органы местного самоуправления ежемесячно готовят сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан по установленной форме, поступивших в администрацию, в том числе на основании имеющихся информации и материалов, полученных от исполнительных органов местного самоуправления Коченевского района.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной функции**

4.1. В администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя Главы или заместителя главы администрации, осуществляется уполномоченным специалистом администрации.

4.2. Контроль рассмотрения обращений граждан включает контроль по журналам регистрации письменных и устных обращений граждан.

В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выходом(выездом) на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами администрации осуществляется Главой.

В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением Главы, в котором могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

**5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального органа (должностного лица), предоставляющего муниципальную функцию**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц (специалистов) Администрации, решения, принятые ими в ходе исполнения настоящего Административного регламента, обжалуются в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения должностных лиц (специалистов) в Администрацию.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию жалобы, поступившей лично от заявителя (представителя заявителя), направленной в виде почтового отправления или в электронной форме.

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

5.4.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.4.2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.4.3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.4.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

5.4.5. 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 Новосибирской области, муниципальными правовыми актами;

5.4.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами;

5.4.7. 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.

5.5.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию рабочего поселка Чик (орган, предоставляющий муниципальную услугу). Жалобы на решения, принятые должностным лицом рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5.1.Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.2. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, 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.

5.5.3.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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5.4. 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, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми Новосибирской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5.4., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.5.6. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

**АКТ** №\_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

Глава рабочего поселка Чик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф. И. О.)

**АКТ** №\_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

Глава рабочего поселка Чик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф. И. О.)

АКТ №\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены документы, а именно:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

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

 подпись, дата. Инициалы, фамилия

Глава рабочего поселка Чик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф. И. О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

|  |
| --- |
| РЕГИСТРАЦИОННО- КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ** |

Корреспондент, Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор, дата, индекс сопроводительные письма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

 подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

|  |
| --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточномответе или дополнительном запросе | Контрольные отметки |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

журнал

учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ п/пон женомеррегистрации | Датапоступленияписьма/дата регистрации | Ф.И.О.заявителяи адрес местажительства | Из какогоорганапоступилописьмо №,дата (авторпоручения) | Вопрособращения | Кому поручено рассмотрение | Срокрассмотрения | Когдафактически рассмотрено | Результатрассмотрения |
| удовлетворено | разъяснено | отказано |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

##### ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

Информация об администрации рабочего поселка Чик

Почтовый адрес: 632662, Россия, Новосибирская область, Коченевский район, р. п. Чик, ул. Садовая, д. 2а

Контактные телефоны:
Глава рабочего поселка Чик- 8(383)5143270

Заместитель главы администрации- 8(383)5143653

Уполномоченный специалист администрации- 8(383)5143190

Адрес электронной почты: adm\_chik@mail.ru

Адрес официального интернет-сайта администрации: <http://adm-chik.ru>

**График работы администрации рабочего поселка Чик**

|  |  |
| --- | --- |
| **День приема** | **Время приема** |
| Понедельник | с 8.00 до 17.00 |
| Вторник | с 8.00 до 17.00 |
| Среда | с 8.00 до 17.00 |
| Четверг | с 8.00 до 17.00 |
| Пятница  | с 8.00 до 17.00 |
|  |
| Обеденный перерыв в рабочие дни | с 12.00 до 13.00 |
| Выходные дни: суббота, воскресенье |

##### ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

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

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

(обратная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Фонд \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_\_\_\_

##### ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

**БЛОК-СХЕМА**

рассмотрения обращения граждан

|  |
| --- |
| Гражданин |
|  |  |
| Направление обращения |
|  |  |
| Почтой |  | Лично |  | Электронной почтой |  | Факсимильной связью |  | В ходе личного приема |
|  |  |  |
| Прием, обработка |  |  |  |
|  |  | Рассмотрение Главой рабочего поселка Чик, заместителем главы администрации, личный прием |
| Регистрация |
|  |  |  |  |
| Направление на рассмотрение | Разъяснение, устный ответ заявителю |
|  |  |
| Рассмотрение |
|  |  |  |  |
| Подготовка и направление ответа | Гражданин |
|  |  |  |
| Списание в дело |  |

Приложение 7

к административному регламенту исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан в администрации рабочего поселка Чик Коченевского района Новосибирской области»

Главе рабочего поселка Чик

Коченевского района Новосибирской области

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

(жалоба)

Прошу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(содержание заявления, предложения, жалобы)

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

(дата) (подпись)