Утвержден постановлению главы

 Белосельского сельского поселения

№ 90 от 14.08.2014 г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организация рассмотрения обращений граждан»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в Администрацию Белосельского сельского поселения (далее – обращение граждан, обращение), а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.2. Сотрудники Администрации Белосельского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан руководствуются настоящим Регламентом.

1.3. В настоящем Регламенте термин «обращение граждан» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 1.4. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.5. Почтовый адрес для направления обращения: 385331, Республика Адыгея, Красногвардейский район, с.Белое, ул. Ленина 44.

 Контактные телефоны для приема обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации: тел./факс: (5-53-39).

 Адрес электронной почты для обращений: e-mail: amo­\_bsp@mail.ru

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1 Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: «Организация рассмотрения обращений граждан».

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации Белосельского сельского поселения, непосредственно оказывающего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу оказывает Администрация Белосельского сельского поселения (далее - специалисты).

Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляется должностными лицами – лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по оказанию муниципальной услуги (далее – специалисты).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления услуги по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

 Результатом предоставления услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги

Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию района, структурные подразделения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан в Администрации Белосельского сельского поселения (далее – специалисты) осуществляется в соответствии с:

 - Конституцией Российской Федерации;

 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 - Уставом Белосельского сельского;

2.6 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

 Письменное обращение гражданина.

2.7 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для отказа в приеме обращений граждан является отсутствие в обращении указания фамилии гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8 Перечень оснований для отказа в предоставлении

муниципальной услуги

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.

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

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

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

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

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава сельского поселения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

 На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы не даются.

2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Сроки ожидания в очереди при подаче заявления:

максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления - не более 45 минут;

максимальное время ожидания в очереди при получении уведомлений и разрешения, ответов на запросы и получения других документов - не более 30 минут;

время ожидания в очереди на прием к специалисту отдела или для получения консультации - не более 30 минут.

2.11 Срок регистрации запроса [заявителя](file:///C%3A%5CUsers%5C3960~1%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%204%20%E2%84%96%2044%20%D0%BE%D0%B1%D1%80.%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4.-1.doc#sub_2003) о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация заявления гражданина о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальные услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Места ожидания для заявителей должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) или скамьями. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления заявителей с информационными материалами.

Требования к организации зоны информирования:

а) зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

б) информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст  Административного регламента;

- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении  за оказанием муниципальной услуги;

- почтовый адрес, телефон, адрес официального сайта администрации Белосельского сельского поселения в сети Интернет;

- контактные телефоны специалистов, оказывающих муниципальную услугу;

- образец заполнения формы заявления;

- другие информационные материалы, необходимые для оказания муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов отдела, предоставляющего муниципальную услугу, с заявителями должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов отдела. Места непосредственного приема заявителей должны быть оборудованы стульями.

 Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы       информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- графика приема.

 Каждое рабочее место специалистов отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствами.

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации Белосельского сельского поселения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

 Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

 В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется на Портале государственных услуг;

5) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществлённые в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.14 Иные требования

2.14.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

 В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Белосельского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Республики Адыгея, Уставом Белосельского сельского поселения.

 Граждане поселения информируются о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений, о местонахождении администрации района, о полном почтовом адресе администрации, о контактных телефонах, телефонах для справок, через объявления на информационном стенде администрации поселения, на личных приемах.

Требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на сайте сельского поселения и на информационном стенде администрации поселения.

 Информация о местонахождении приемной главы поселения, его специалистов, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается на сайте сельского поселения и на информационном стенде в здании администрации поселения.

 Делопроизводство и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведет отдел.

2.14.2 Требования к письменному обращению граждан

 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который 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.

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

 Обращения, поступившие в администрацию района или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2.14.3 Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации района

 Личный прием граждан в администрации поселения проводится Главой сельского поселения, его заместителями, специалистами.

 Личный прием граждан Главой поселения, его заместителями осуществляется в дни и часы согласно утвержденному Главой поселения графику. График личного приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации, информационный стенд администрации поселения, официальный сайт сельского поселения. В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием, личный прием записавшихся граждан, ведет другое, замещающее его должностное лицо.

 Специалисты администрации поселения с правом юридического лица самостоятельно, своим приказом определяют дни и часы приема и назначают работника, ответственного за организацию проведения приема граждан.

 Личный прием граждан Главой сельского поселения осуществляется по предварительной записи.

 Записаться на прием к Главе сельского поселения можно предварительно по телефону 5-53-39.

 При записи граждан на личный прием к Главе сельского поселения, специалист, ведущий запись, должен учитывать, к кому из руководителей структурных подразделений администрации ранее обращался гражданин, как решались поставленные вопросы, обоснованность ответов.

2.14.4 Ответственность работников при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

 Лица, виновные в нарушении требований настоящего Регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

 Все сотрудники администрации района, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося, без его согласия.

 Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

 При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава сельского поселения.

 При уходе в отпуск либо иным причинам, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям граждан, работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

Раздел III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

 Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

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

 Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, обращения, поступившие по факсу или электронной почте) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел.

 При приеме и первичной обработке документов проводится проверка правильности адреса, оформления и доставки, целостность упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

 Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкладываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма-заявления, специалистом отдела, принимающим почту (далее – специалист Отдела), составляется справка с текстом «Текст письма в адрес Администрации Белосельского сельского поселения отсутствует», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

 Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в отдел.

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

 По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

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

 Обращения, поступившие на имя Главы сельского поселения, заместителей Главы сельского поселения, специалистов Администрации сельского поселения с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

 Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и учитываются специалистами отдела.

 2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

 Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Белосельского сельского поселения или должностному лицу.

 На поступивших обращениях, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

 Специалист отдела производит регистрацию обращения.

 При регистрации:

 - письму присваивается регистрационный номер;

 - указывается фамилия и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируются первые два или три как созаявители, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

 - отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Омской области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, президента Республики Адыгея – «Особый контроль». В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется «Контроль. Срок»;

 - определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

 - обращение проверяется на повторность, при необходимости просматривается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

 - составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

 - от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с приклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3. Направление обращения на рассмотрение

Специалист отдела после регистрации обращений передает их на предварительное рассмотрение Главе муниципального района, в его отсутствие должностному лицу, исполняющему обязанности Главы сельского поселения или его заместителям.

 Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания, необходимости оперативного реагирования на ситуацию независимо от того, на чье имя оно направлено.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Белосельского сельского поселения, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу или руководителю организации, учреждения, предприятия, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций, учреждений, предприятий.

 Администрация Белосельского сельского поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу или руководителям организаций, предприятий, учреждений, может в случае необходимости запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

 Запрещается направлять обращения граждан, жалобы на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

 На каждое письменное обращение специалист отдела заводит дело.

 Если обращение повторное – в правом верхнем углу обращения ставится отметка «повторное» и все материалы прежних обращений прилагаются к нему.

4. Рассмотрение обращений в органах и структурных подразделениях Администрации Белосельского сельского поселения. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

 В поручении указываются: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылка на регистрационный номер прилагаемого обращения.

 Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих действие, порядок и срок исполнения поручения.

 Должностные лица при рассмотрении обращения граждан обязаны:

 - внимательно разобраться по существу заданного вопроса.

При необходимости истребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

 - принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

 - систематически анализировать и обобщать обращения граждан с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

 Для ответа заявителю используется бланк письма Администрации Белосельского сельского поселения.

 5. Личный прием граждан

 Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

 Правом на внеочередной личный прием обладают:

 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств;

 2) инвалиды I и II групп;

 3) родители, супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий на территории других государств;

 4) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС; граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы;

 5) родители, супруги граждан, погибших при исполнении служебных обязанностей, а также умерших вследствие болезней, возникших в связи с исполнением служебных обязанностей;

 6) Почетные граждане Красногвардейского района.

 Во время личного приема Главой сельского поселения каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которую оформляют специалисты. В случае если, изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, ставится личная подпись и дата обратившегося. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Белосельского сельского поселения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

 Специалист за 2 дня до назначенного приема передает Главе сельского поселения списки граждан, записавшихся на прием с материалами (предыдущие обращения, ответы, при необходимости дополнительная информация).

 При проведении личного приема у Главы сельского поселения присутствуют должностные лица по компетенции рассматриваемых вопросов. На приеме могут присутствовать представители СМИ.

 Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

 По результатам личных приемов граждан, специалисты производят рассылку личных карточек с поручениями должностных лиц, проводивших прием, непосредственно исполнителям.

 Контроль за выполнением поручений Главы сельского поселения, его заместителей по вопросам личного приема граждан, а также просьб, высказанных посетителями на личном приеме, осуществляют специалисты отдела.

 Ответы гражданам по поручению Главы сельского поселения с личного приема оформляются на бланке письма Администрации Белосельского сельского поселения и подписываются Главой сельского поселения.

 Ответы гражданам по поручению заместителей Главы сельского поселения с личного приема оформляются на бланке письма Администрации Белосельского сельского поселения и подписываются заместителем Главы сельского поселения.

 Поручения Главы сельского поселения, его заместителей после отработки, снимаются с контроля соответственно Главой сельского поселения или его заместителями.

6. Постановка обращений граждан на контроль

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

 Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер, в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

 Обращение может быть возвращено в рассматриваемый орган, должностному лицу, исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

 Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

 Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель, первоначально рассмотревший его. Ставится дата и личная подпись руководителя.

 Поручения вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, поручения Главы сельского поселения после отработки, снимаются с контроля только Главой сельского поселения.

 Контроль за сроками исполнения обращений граждан осуществляют специалисты.

7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

 Решение о продлении сроков рассмотрения обращений граждан принимается Главой сельского поселения, его заместителями, специалистами, на чье имя поступило обращение по служебной записке ответственного исполнителя с указанием причины и срока продления. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения заблаговременно направляется заявителю и в отдел.

 Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока.

8. Оформление ответа на обращение граждан

Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

 Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первый. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 Ответы заявителям печатаются по установленной форме. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

 Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистами отдела в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Белосельского сельского поселения.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**Раздел IV. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется руководителями органов и структурных подразделений Администрации Белосельского сельского поселения.

 Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, правовых актов Администрации Белосельского сельского поселения.

 Периодичность осуществления текущего контроля (но не реже одного раза в год) устанавливается руководителем Администрации Белосельского сельского поселения.

**Раздел V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги**

 Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям.

Граждане вправе обжаловать в Администрации Белосельского сельского поселения действия (бездействие) должностных лиц по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения.

 Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения или решение не было принято, то заявитель вправе подать письменную жалобу в Администрацию Белосельского сельского поселения в соответствии с настоящим Регламентом.

 Если в результате рассмотрения жалобы будет установлена ее обоснованность, в отношении должностных лиц, допустивших нарушение принимается решение о применении к ним мер дисциплинарной ответственности. Сообщение о принятом решении в течение десяти дней направляется заявителю.

 Граждане вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения

 и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан»

**Блок-схема**

**поступления и рассмотрения обращений граждан**

Направление обращения на рассмотрение исполнителям (в структурные подразделения Администрации)

Направление ответа

Подготовка ответа

Рассмотрения обращения

Направление обращения гражданина главе Администрации или заместителям главы Администрации для подготовки поручений о рассмотрении обращения

Через ящик, установленный в Администрации

Обращение гражданина

Уведомления заявителя

Направления обращения по принадлежности в другие организации и предприятия

В ходе личного приема

Электронной почтой или через сайт

Почтовым отправлением

Рассмотрение обращения

Факсом

Нарочно

Регистрация обращения

Разъяснения, устный ответ заявителю

Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление заявителя

Приложение №2

к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан»

Бланк обращения

Главе Белосельского сельского

Поселения

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

 ( Ф.И.О. полностью)
проживающего по адресу:

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (субъект РФ, район, поселок, улица)

Контактный телефон:

Заявление

Прошу Вас (излагается обращение к Главе Белосельского сельского поселения с точными данными имен и фамилий или организаций).

 (подпись) (дата)