Приложение

                                                                                                      к   Постановлению администрации Креповского

сельского поселения

от 2 мая 2012г. № 28

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан» (далее - административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, поступивших в  администрацию Креповского сельского поселения (далее - муниципальная услуга).

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявитель).

1.3. Сведения о месте нахождения и графике работы администрации Креповского сельского поселения (далее- администрация).

Место нахождения администрации: 403121 , п. Учхоз, Урюпинского района Волгоградской области.

График (режим) работы администрации :

понедельник-пятница с 8.00 час. до 17.00 час. (в предпраздничные дни с 8.00 час. до 16.00 час.), перерыв на обед с 12.00 час. до 13.00 час.;

суббота, воскресенье - выходные дни.

1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Информация по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги может быть получена гражданами:

-непосредственно в администрации (размещение информации на информационных стендах, устное информирование работниками  администрации, на личном приеме);

-по почте (по письменным обращениям граждан);

-посредством использования телефонной и факсимильной связи (84442) 9-57-21, электронной почты: Адрес Электронной почты: ra\_ uryp17 sp@volganet.ru

1.4.2. Контактные телефоны, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги:

телефоны администрации  (84442) 9-37-89 (специалисты), (84442) 9-37-25(глава)

Адрес электронной почты администрации:ra\_uryp17sp@volganet.ru

1.4.3. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах (графике личного приема граждан) размещается на информационном стенде администрации  по адресу: 403121, п. Учхоз Урюпинского района Волгоградской области.

На официальном сайте администрации Урюпинского муниципального района Волгоградской области в сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полный почтовый адрес администрации ;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

адрес электронной почты;

текст настоящего административного регламента.

1.5. Заместитель главы  администрации сельского поселения  является ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе за размещение информации в информационных системах общего пользования, включая сеть Интернет, а также на информационном стенде администрации .

**2.** Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Креповского сельского поселения.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией .

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

письменный или устный ответ гражданину на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;

уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, другое структурное подразделение  или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;

уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну;

уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Письменные обращения, поступившие в администрацию, должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

При необходимости проведения проверки срок рассмотрения обращений может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным сообщением об этом заявителю:

по обращениям, поступившим в администрацию, - главой сельского поселения.

Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется главой сельского поселения и заместителем главы администрации в часы личного приема граждан.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется администрацией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан", Уставом Креповского сельского поселения.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего в администрацию  в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, составленных в свободной форме, а также устного обращения гражданина.

Письменное обращение должно содержать:

наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

изложение сути предложения, заявления или жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

В обращении, поступившем в администрацию  или должностному лицу администрации  в форме электронного документа (далее - электронное обращение), гражданин в обязательном порядке указывает свою 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Организацию личного приема граждан осуществляют глава сельского поселения и заместитель главы администрации.

2.7. Обращение, поступившее в администрацию, подлежит обязательному приему.

2.8. Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения и получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 20 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не может превышать 20 минут.

2.11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в администрацию.

Специалист администрации, исполняющий муниципальную услугу, принимает и регистрирует все виды поступающих письменных обращений в   журнале регистрации (на личном приеме).

На каждое письменное обращение, соответствующее требованиям к письменным обращениям, установленным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим административным регламентом, специалистом  администрации, исполняющим муниципальную услугу, заводится дело: присваивается индивидуальный номер.

Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первоочередными.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

Повторному письму присваивается номер, под которым были зарегистрированы ранее поступившие в данном календарном году письма с добавлением индекса - порядкового номера поступившего обращения.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется в журнале администрации , заполняется регистрационно-контрольная карточка с отметкой "с личного приема", дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим административным регламентом для письменных обращений.

2.12. Помещения для предоставления муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

На информационном стенде размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, сведения о месте нахождения и графике работы администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты

администрации, рекомендуемая форма письменного обращения, информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Должностное лицо администрации , предоставляющее муниципальную услугу:

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и у иных должностных лиц;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой  орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**3.** Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

3.1.1. Работа с обращениями:

-прием и регистрация обращения;

-рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

-направление ответа заявителю.

3.1.2. Личный прием граждан.

3.2. Прием и регистрация обращения.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в администрацию. Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

3.2.2. Обращение, поступившее в администрацию  по информационным системам общего пользования, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

3.2.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным [пунктом 2.6 раздела 2](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5C1%5C%5CAppData%5C%5CLocal%5C%5CTemp%5C%5C~NS64BC8%5C%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%92%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%2025%20%D1%8F%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%8F%202012%20%D0%B3.%20N%20148%20%27%D0%9E.rtf%22%20%5Cl%20%22sub_26)настоящего административного регламента.

Прием и регистрация обращения производится специалистом  администрации , исполняющим муниципальную услугу в течение трех дней со дня его поступления по адресу: п. Учхоз Урюпинского района Волгоградской области. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

3.2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон администрации  (телефон для справок по обращениям граждан (84442) 9-37-25.

3.2.5. Обращение проверяется специалистом администрации, исполняющим муниципальную услугу, на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

3.2.6. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

письменному обращению присваивается регистрационный номер;

указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письменное обращение переслано из других организаций, государственных органов или от должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

проставляется отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее заявителю ответа.

3.2.7. Результатом выполнения административной процедуры по приему и регистрации обращения является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение главе сельского поселения  в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня регистрации обращения.

3.3. Рассмотрение и подготовка ответа на обращение.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление главе сельского поселения зарегистрированного обращения.

3.3.2. Глава сельского поселения  в трехдневный срок со дня поступления к нему обращения гражданина накладывает резолюцию с соответствующими поручениями о рассмотрении обращения специалистам администрации. Резолюция содержит указание исполнителю о сроке подготовки ответа заявителю.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения в качестве исполнителей определено несколько специалистов, подлинник обращения направляется специалисту, ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются другим специалистам - соисполнителям поручения.

Специалисты - соисполнители поручения в десятидневный срок со дня получения поручения о рассмотрении обращения направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией, если иной срок не указан в поручении.

3.3.3. Ответственный исполнитель, получивший обращение гражданина, принимает организационное решение о порядке рассмотрения и подготовки ответа на обращение. Исполнитель подготавливает в установленный срок письмо заявителю в случаях:

уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возврата гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщения гражданину о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности в соответствии с компетенцией.

3.3.4. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении и подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и организациях или у иных должностных лиц.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на их возвращении, то они должны быть возвращены гражданину. При этом исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращенных документов и материалов.

3.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", при необходимости проведения проверки срок рассмотрения обращений может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным сообщением заявителю:

по обращениям, поступившим в администрацию, - главой сельского поселения.

Продление срока рассмотрения обращения отражается специалистом, исполняющим муниципальную услугу в автоматизированной базе либо в системе электронного документооборота.

3.3.6. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности. Заявители уведомляются об этом в письменной форме, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.4. Направление ответа заявителю.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление главе сельского поселения  проекта ответа (письма) заявителю.

3.4.2. Глава сельского поселения  подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку специалисту администрации , ответственному за исполнение поручения.

3.4.3. Ответ (письмо) заявителю с материалами к обращению за подписью главы сельского поселения  направляется специалисту для регистрации и отправки заявителю в течение двух рабочих дней.

Если окончание срока исполнения обращения совпадает с выходными или праздничными днями, ответ заявителю дается в день, предшествующий этим выходным или праздничным дням.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в администрацию  из других организаций, администрации Волгоградской области или от должностных лиц информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу, если они обращались с такой просьбой.

3.4.4. Результатом выполнения административной процедуры по направлению ответа заявителю является направление ответа (письма) заявителю.

3.5. Личный прием гражданина.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в администрацию  или к должностному лицу администрации  с просьбой о личном приеме.

Личный прием граждан проводится главой сельского поселения  в рабочем кабинете по адресу: п. Учхоз Урюпинского района Волгоградской области.

3.5.2. Ответственным лицом, уполномоченным главой сельского поселения, в журнале предварительной записи граждан на личный прием проводится запись граждан на личный прием на основании обращений граждан.

3.5.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан в день личного приема в администрации.

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 журнале личного приема граждан.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину, в течение 30 дней со дня регистрации обращения направляется письменный ответ.

3.5.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим административным регламентом. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале личного приема граждан и в карточке личного приема гражданина.

3.5.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале личного приема граждан и в карточке личного приема гражданина.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.6. Результат личного приема отражается в журнале личного приема граждан и в карточке личного приема гражданина.

3.5.7. Результатом личного приема является:

устный ответ в ходе личного приема по существу вопросов, с которыми обратился заявитель;

принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками администрации  положений административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется специалистами администрации, ответственными за исполнение поручения по муниципальной услуге.

4.2. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля после направления ответа заявителю.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа заявителю.

Данные о снятии с контроля обращения специалист администрации, исполняющий муниципальную услугу, вносит в автоматизированную базу и в систему электронного документооборота.

4.3. Сотрудники администрации, предоставляющие муниципальную услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.4. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в администрации   у исполнителя по телефону.

4.5. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности администрации .

4.6. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации .

5**.** Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации  при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие)  сотрудников администрации, ответственных за принятие решения в ходе предоставления муниципальной услуги, а также нарушение порядка предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в администрацию  в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее - жалоба).

5.3. В жалобе указываются сведения, предусмотренные [пунктом 2.6 раздела 2](file:///C%3A%5C%5CUsers%5C%5C1%5C%5CAppData%5C%5CLocal%5C%5CTemp%5C%5C~NS64BC8%5C%5C%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%92%D0%BE%D0%BB%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%B0%20%D0%BE%D1%82%2025%20%D1%8F%D0%BD%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%8F%202012%20%D0%B3.%20N%20148%20%27%D0%9E.rtf%22%20%5Cl%20%22sub_26)настоящего административного регламента для письменных обращений.

5.4. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие организации или должностным лицам, глава сельского поселения   вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более, чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления. Уведомление за подписью главы сельского поселения  направляется в адрес заявителя в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом для рассмотрения обращений граждан.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.6. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер, и направление ответа заявителю в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

5.7. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие)  сотрудников администрации  при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.