

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Брянская область
Брянский район
СУПОНЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «30» 06 2014г. № 204
с. Супонево

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Супоневского сельского поселения.

В целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определения сроков и последовательности действий (административных процедур) Администрации Супоневского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию Супоневского сельского поселения (Приложение).
2. Настоящее постановление подлежит обнародованию.
3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Супоневского
сельского поселения

Пиганова Л.В.
92-17-14



В.И.Рыбаков

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению
обращений граждан в Администрации
Супоневского сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Супоневского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации Супоневского сельского поселения (далее - Администрации поселения) по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию поселения (далее - муниципальная услуга) направлено на удовлетворение права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.3. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Супоневского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими документами:

Конституцией Российской Федерации
Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Супоневского сельского поселения, настоящим Административным регламентом.

1.4. Муниципальная услуга предоставляется специалистом администрации Супоневского сельского поселения Брянского района, Брянской области.

2. Стандарты предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги :

Рассмотрение обращений граждан в администрации Супоневского сельского поселения

2.2. Наименование и адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Предоставление муниципальной услуги, осуществляется администрацией Супоневского сельского поселения Брянского района, Брянской области (далее - администрация) по адресу: 241520 с. Супонево, ул. Комсомольская, д. 110 (кабинет специалистов)

График работы: с понедельника по среду с -8-30 час. до 16-30 час.,
перерыв с 13-00 час. до 14-00 час.,
четверг, пятница – не приемный день
выходные - суббота, воскресенье.

Номер телефона для справок: (4832) 92-17-14

2.2.1. Получатели муниципальной услуги:

Получателями муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные или коллективные обращения в Администрацию поселения.

Обращение, поступившее в Администрацию поселения в соответствии с её компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости, обращение может рассматриваться с выездом на место.

2.2.2. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

Предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Администрацией поселения является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

2.2.2. Основанием для предоставления муниципальной услуги является: личное заявление

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в Администрацию поселения за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность;

- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя (кроме родителей несовершеннолетних детей) последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;

- письменного обращения гражданина, переданного им в Администрацию поселения лично, в том числе в ходе личного приема;

- письменного обращения гражданина, поступившего в Администрацию поселения с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию поселения может сопровождаться оказанием следующих услуг по: информированию о предоставлении муниципальной услуги; рассмотрению письменных обращений граждан; личному приему граждан.

2.2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.2.1. Информация о муниципальной услуге по рассмотрению обращений граждан предоставляется гражданам непосредственно в Администрации поселения, а также с использованием почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, путем размещения информации на информационном стенде.

2.2.2. На информационном стенде содержится следующая информация:

- сведения о графике (режиме) работы Администрации поселения;
- месторасположение, номера телефонов администрации поселения;
- процедура предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц администрации поселения в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок рассмотрения обращений граждан, получателей муниципальной услуги;

- перечень получателей муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к письменному обращению;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.2.3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Администрации поселения, оказывающими муниципальную услугу, при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

2.2.4. При личном обращении гражданина в Администрацию поселения для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги, время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

2.2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностное лицо Администрации поселения подробно и корректно информирует граждан о порядке и сроках оказания муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Администрации поселения, в который обратился гражданин, а также фамилию, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица Администрации поселения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить нужную информацию. При необходимости, гражданину может быть предложено, обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

2.2.6. Письменные обращения граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются должностными лицами Администрации поселения с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в Администрации поселения.

Письменное обращение гражданина должно содержать:

наименование органа местного самоуправления (Администрации поселения), в который направляется 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 на обращение, уведомление о его переадресации или продлении срока рассмотрения обращения; суть обращения, предложения, заявления или жалобы; личную подпись и дату.

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

2.2.7. Основные требования к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги:

достоверность представляемой информации; четкость в изложении информации; полнота информирования; доступность получения информации.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется бесплатно.

2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Администрацию поселения или должностному лицу Администрации поселения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с данным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в Администрацию поселения или должностному лицу Администрации поселения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

2.3.2. В случае если письменное обращение, поступившее в Администрацию поселения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, письменное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2.2.1 и 2.2.6 настоящего Административного регламента.

2.3.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

2.3.5. В случае обращения гражданина с письменным заявлением в Администрацию поселения о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

2.3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.7. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация поселения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.8. 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 поселения, должностное лицо Администрации поселения, либо уполномоченное на то лицо Администрации поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.9. 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.

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

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина или по телефону осуществляется должностными лицами Администрации поселения в режиме реального времени. Время для оказания данной услуги не должно превышать 30 минут.

2.3.2. Письменное обращение, поступившее в Администрацию поселения или должностному лицу Администрации поселения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Администрации поселения.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы (государственные, органы местного самоуправления), иным должностным лицам Глава поселения, его заместитель либо уполномоченные ими должностные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

Помещения Администрации сельского поселения соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Присутственные места оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Места для ожидания оборудуются стульями. Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столом, письменными принадлежностями. На столе должны находиться чистая писчая бумага и формы бланков, в т.ч. запросов (заявлений).

Прием заявителя осуществляется в общем кабинете.

Рабочее место специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к печатающему устройству, сети Интернет.

Информационный стенд с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги располагается непосредственно в фойе администрации. На информационном стенде в специальных отделениях размещается:

- текст настоящего административного регламента;
- информация о порядке предоставления муниципальной услуги (адрес Администрации сельского поселения, ФИО руководителей, номера телефонов, факсов, порядок предоставления муниципальной услуги с указанием сроков осуществления отдельных административных процедур и т.д.);
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и предоставляемых заявителем;
- образцы заполнения заявлений (запросов) и других документов, подаваемых заявителями;
- формы заявлений (запросов) в количестве не менее 10 экз.

2.7. Показатели оценки муниципальной услуги:

1) Показатели качества муниципальной услуги.

а) Процент (доля) заявлений на оказание муниципальной услуги, рассмотренных в течение установленного срока с момента сдачи документов. Показатель определяется как отношение заявлений, рассмотренных без нарушения сроков, установленных настоящим регламентом, к общему количеству поступивших заявлений по данной муниципальной услуге.

б) Доля удовлетворенных жалоб на действие, бездействие, решения, принятые в процессе предоставления муниципальной услуги от общего количества заявлений на предоставление данной муниципальной услуги.

2) Показатели доступности муниципальной услуги.

а) Обнародование настоящего административного регламента в установленном порядке, размещение на официальном сайте Администрации поселения в сети интернет по адресу: suponevo-adm.ru размещение информации

о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в Администрации.

2.5.3. Прием получателей муниципальной услуги должностными лицами Администрации поселения ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

3. Административные процедуры.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан.

Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

3.2. Описание последовательности административных действий при приеме и регистрации письменных обращений.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по приему и регистрации письменных обращений является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом, или поступление обращения гражданина в Администрацию поселения из других органов местного самоуправления и органов государственной власти с поручением рассмотреть обращение.

3.2.2. Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных подпунктом 3.1 настоящего Административного регламента.

3.2.3. По просьбе обратившегося гражданина должностным лицом Администрации поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, ему выдается расписка о приеме документов.

3.2.4. Должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

3.2.4.1. Проверяет правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает.

3.2.4.2. Прилагает впереди письма, поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт.

3.2.4.3. Возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

3.2.4.4. Регистрирует проверенное обращение в течение трех дней с момента поступления в Администрацию поселения в журнал письменного обращения граждан или журнал обращения граждан.

В журнал вносится: дата регистрации, почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение, краткое содержание письменного обращения, кому направлено на рассмотрение.

3.2.4.5. В правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа письменного обращения проставляет входящий штамп Администрации поселения. В случае если место, предназначенное для входящего штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2.4.6. Регистрирует первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер.

3.2.4.7. Проверяет обращение на повторность. Если обращение повторное, присваивает ему номер предыдущего обращения с цифрой 2 и вносит в регистрационный журнал пометку о повторности.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы.

3.2.4.8. Передает зарегистрированное письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) Главе поселения или лицу исполняющему его обязанности.

3.2.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 часов.

3.3. Описание последовательности административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является получение Главой поселения или лицом исполняющим его обязанности от должностного лица Администрации поселения, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, письменного обращения с приложениями (при наличии), зарегистрированного в порядке, установленном подпунктами 3.2.4.6 - 3.2.4.8 настоящего Административного регламента.

3.3.2. По каждому обращению Глава поселения или лицо исполняющее его обязанности дает поручение должностному лицу Администрации поселения, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

Поручение должно содержать:

наименование структурного подразделения Администрации поселения либо фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

порядок и срок исполнения;

подпись давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты;

Поручение может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто указан в поручении первым.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в Администрации поселения.

3.3.3. После подписания поручения Главой поселения или лицом, исполняющее его обязанности, обращение с приложениями к нему (при наличии) передается должностному лицу Администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

3.3.4. Должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

3.3.4.1. Вносит текст поручения в электронную регистрационно-контрольную карточку.

3.3.4.2. В случае если в поручении указаны несколько исполнителей, делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения.

Подлинники обращения и поручения направляются ответственному исполнителю, остальным исполнителям направляются копии обращения и поручения.

3.3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.2.1 и 2.2.6 настоящего Административного регламента.

3.3.5. Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности, подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

3.3.6. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 часов.

3.4. Описание последовательности административных действий при рассмотрении письменных обращений граждан.

3.4.1. Основанием для начала административных действий при рассмотрении письменных обращений в администрации поселения является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии), а также поручения Главы поселения или лица, исполняющего его обязанности.

3.4.2. Исполнитель обеспечивает всестороннее, полное, объективное, и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение:

3.4.2.1. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3.4.2.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.4.2.3. Готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись Главе поселения или лицу, исполняющего его обязанности.

После подписания Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности ответа гражданину передает его должностному лицу Администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении, и приобщении копии ответа в дело.

3.4.3. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения гражданина в Администрации поселения является принятие мер в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении, подготовка и направление мотивированного письменного ответа заявителю в установленный законом срок.

3.5. Описание последовательности административных действий при организации и проведении личного приема граждан.

3.5.1. Основанием для личного приема гражданина в Администрации поселения является его личное устное обращение либо личное обращение его законного представителя в Администрацию поселения.

3.5.2. Личный прием граждан в Администрации поселения проводится Главой поселения, специалистами по вопросам, входящим в их компетенцию, в часы личного приема согласно графику приема граждан в Администрации поселения.

3.5.3. Обязанность по организации личного приема граждан Главой поселения или руководителями структурных подразделений (далее - руководители) возлагается на должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан.

3.5.4. Личный прием граждан руководителем проводится в установленные часы. Время ожидания личного приема гражданином, как правило, не должно превышать 30 минут.

3.5.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.5.6. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.7. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения гражданина решение о мерах, которые будут приняты для решения поставленных заявителем вопросов.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения или должностного лица Администрации поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.8. Гражданин имеет право в ходе личного приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктами 3.2-3.4. настоящего Административного регламента.

3.5.9. Если руководитель, осуществлявший личный прием, дает поручение по устному обращению гражданина, то материалы направляются исполнителю в соответствии с поручением.

Информация о принятых по обращениям граждан мерах, а также материалы личного приема граждан направляются исполнителем руководителю, осуществлявшему личный прием.

3.5.10. Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются должностным лицом Администрации поселения, ответственным за работу с обращениями граждан, хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.5.11. Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в Администрации поселения является осуществление личного приема гражданина руководителями и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться по компетенции.

3.6. Описание последовательности административных действий при постановке обращений граждан на контроль.

3.6.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в Администрации поселения является обращение, поступившее в Администрацию поселения, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, а также сведениях, имеющих общесоциальное значение.

Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся Администрацией поселения мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков, получения материалов для аналитических записок и информации.

3.6.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава поселения, или лицо, исполняющее его обязанности либо руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения.

3.7. Описание последовательности административных действий при продлении срока рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в Администрации поселения является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в соответствии с подпунктом 3.4.2.1. настоящего Административного регламента.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее руководителю, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5-ти дней до истечения срока поручения.

3.7.3. В случае если руководитель на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.7.4. Результатом выполнения административных действий по продлению срока рассмотрения обращения гражданина в Администрацию поселения является принятие решения руководителем о продлении срока рассмотрения обращения с целью дополнительной проверки изложенных в обращении сведений и направление уведомления об этом гражданину, направившему сообщение.

3.8. Описание последовательности административных действий по подготовке ответа на обращение гражданина.

3.8.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в Администрации поселения является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

3.8.2. Исполнитель, ответственный за подготовку ответа:

3.8.2.1. Четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

3.8.2.2. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению.

3.8.2.3. При подготовке ответа в органы и должностным лицам, указанным в подпункте 3.6.3 Административного регламента указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения и прилагает копию ответа .

3.8.2.4. При подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.2.5. При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки указывает срок окончательного решения вопросов.

3.8.3. Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его копия направляется гражданину.

3.8.4. В ответе гражданину указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя (исполнителей) и номер служебного телефона.

3.8.5. Подготовленный ответ передается на подпись руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Руководитель в случае согласия с ответом подписывает его и передает должностному лицу Администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки гражданину.

Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, руководитель после ознакомления и согласия с ответом списывает его с контроля, ставит подпись и дату.

3.8.6. Ответ на поручение органов и должностных лиц, указанных в подпункте 3.6.3 настоящего Административного регламента, о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава поселения или лицо, исполняющее его обязанности.

В случае если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.8.7. После подписания ответа руководителем, который давал поручение по рассмотрению обращения, и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в дело.

3.9. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

3.9.1. Контроль в Администрации поселения за предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой поселения.

Полномочия указанных должностных лиц Администрации поселения на осуществление контроля определяются в их должностных инструкциях.

3.9.2. В Администрации поселения осуществляется контроль за соблюдением порядка и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, который включает в себя:

проведение проверок (в том числе с выездом на место); выявление нарушений;

подготовку документа, предписывающего устранение выявленных нарушений;

подготовку документа о привлечении к ответственности должностных лиц Администрации поселения допустивших нарушения при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, предусмотренной действующим законодательством;

анализ содержания обращений граждан.

3.9.3. Результатом выполнения административных действий по порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации поселения является принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин и условий, способствующих нарушениям прав, свобод и законных интересов граждан.

4. Ответственность за нарушения при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

4.1. Ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации поселения возлагается на должностных лиц Администрации поселения, которым поручено исполнение муниципальной услуги.

4.2. На должностных лиц Администрации поселения, которым поручено исполнение муниципальной услуги возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина.

Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, предоставляющего муниципальную услугу.

4.3. Должностным лицам Администрации поселения запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения органам или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае утраты письменных обращений в Администрации поселения исполнитель или должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, информирует об этом Главу поселения или лицо, исполняющее его обязанности.

Глава поселения или лицо, исполняющее его обязанности принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

4.5. Должностные лица Администрации поселения, которым поручено исполнение муниципальной услуги, при уходе в отпуск обязаны по поручению руководителя, передать обращение другому исполнителю.

4.6. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, обязано сдать рассмотренные

обращения должностному лицу, назначенному Главой поселения или лицом, исполняющим его обязанности.

4.7. Должностное лицо Администрации поселения, виновное в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения; нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;

принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование гражданина за критику; представление недостоверной информации;

разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

5. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействий), органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц в досудебном или судебном порядке. Основаниями могут являться неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения; нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование гражданина за критику; представление недостоверной информации; разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) на личном приеме или направить письменное предложение, заявление или жалобу главе Денисовского сельского поселения, в вышестоящие органы либо в судебном порядке.

Информация и документы, необходимые заявителю для обжалования действия или бездействия должностных лиц предоставляются по устному или письменному обращению гражданина. Сроки и порядок рассмотрения письменных или устных обращений граждан регламентируются Федеральным Законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Журнал
регистрации письменных обращений граждан в
Администрации Супоневского
сельского поселения

№ п/п регистрации письменного обращения	Дата регистрации обращения	Ф.И.О и адрес заявителя	Краткое содержание письменного обращения	Кому направлено на рассмотрение	Результат рассмотрения обращения дата письменного ответа

Журнал
регистрации приема граждан в
Администрации Супоневского
сельского поселения

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О обратившегося	Адрес обратившегося	Краткое содержание обращения	Фамилия ведущего прием	Результат рассмотрения обращения, дата ответа обратившемуся

БЛОК- СХЕМА
исполнения муниципальной услуги

Обращение гражданина (представителей коллектива)
в администрацию поселения

