**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ДУБРОВСКИЙ РАЙОН**

**РЯБЧИНСКАЯ СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**От 01.07.2019№41**

с. Рябчи

# Об утверждении административного

# регламента Рябчиской сельской

# администрации Дубровского района

# по предоставлению муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений

граждан в Рябчинскую сельскую администрацию»

в новой редакции

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210–ФЗ     «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления  Правительства Российской федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан Рябчинскую сельскую администрацию в новой редакции (Приложение 1).
2. Признать утратившими силу Постановления Рябчиинской сельской администрации от 13.11.2010г. №49 «Об утверждении административного регламента сельской администрации Дубровского района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Рябчинскую сельскую администрацию» и от 06.04.2016г. №14 №О внесении изменений в Постановление Рябчинской сельской администрации от 13.11.2010г. №49 «Об утверждении административного регламента Рябчинской сельской администрации Дубровского района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Рябчинскую сельскую администрацию».
3. Настоящее Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Рябчинской сельской администрации.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Рябчинской

сельской администрации В.Н.Григорьева

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению Рябчинской сельской администрации

от 01.07.2019 года №41

**Административный регламент**

**исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений**

**граждан в Рябчинскоуюсельскую администрацию**

**1.Общие положения**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в Рябчинскоую сельскую администрацию (далее – Административный регламент) по вопросам, отнесенным к компетенции Рябчинской сельской администрации (далее – администрация) , разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрацию осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

Положением Рябчинскойсельской администрации;

настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Рябчинскую сельскую администрацию Дубровского района Брянской области» .

2.2.Муниципальная услуга предоставляется специалистом Администрации.

2.3.Место нахождения Администрации:

Почтовый адрес: 242755, Брянская область, Дубровский район, с.Рябчи, ул.Центральная, д.39

Адрес электронной почты: **ryabchi\_adm@mail.ru**

Телефон для справок – (8 48 332 ) 9-81-27

График работы Администрации:

понедельник – четверг:08-30 до 17-45

пятница: 08.30 до 16.30

перерыв: с 13.00 до 14.00

выходной: суббота, воскресенье

приёмный день: четверг с 8.30 до 16.30.00

2.4. Порядок получения консультаций:

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить:

- по устному личному обращению;

- по письменному обращению;

- по телефону;

- в электронной форме.

**3. Требования к порядку исполнения муниципальной функции**

3.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции

3.1.1. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной и письменной форме.

3.1.2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость её изложения и полнота.

3.1.3. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:

лично и по телефону в Рябчинскую сельскую администрацию (далее –администрации);

письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в Рябчинскую сельскую администрацию.

3.1.4. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно в администрации, с использованием телефонной связи и информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, графиков личного приема граждан на информационных стендах в здании администрации.

3. 1. 5. На информационных стендах размещается следующая информация о порядке исполнения муниципальной функции:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы,  
регулирующие деятельность по исполнению муниципальной функции;

настоящий регламент с приложениями;

разъяснения порядка подачи обращений, а также порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих муниципальную функцию;

образцы оформления и требования к письменному обращению.

3.1.6. Основными требованиями к порядку информирования граждан об исполнении муниципальной функции являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

3.1.7. Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

3.1.8. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа по почтовому адресу гражданина.

3.1.9. Если информация о порядке исполнения муниципальной функции администрации, не удовлетворяет граждан, они в письменной форме обращаются к должностным лицам администрации.

3.1.10. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципаль­ную функцию, должны быть оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

3.1.11. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалист администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2. Способы направления обращений гражданами

3..2..1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является :

- непосредственно в Администрации;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

**4.Административные процедуры**

4.1. Последовательность административных действий (процедур) исполнения муниципальной функции включает в себя следующие административные процедуры (приложение № 1):

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений в администрации;

организация личного приема граждан;

постановка обращений на контроль;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

установление порядка и формы контроля за исполнением муниципальной функции;

подготовка отчетности по работе с обращениями граждан в администрации ;

установление порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной функции.

4.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4..2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление в администрацию письменного или устного обращения, посредством телефонной связи, в электронной форме путем использования сети Интернет.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты. По которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем по доверенности, поступить по почте, передано по факсу, информационным системам общего пользования.

4.2.3. Обращения на имя главы, поступающие в администрацию по почте, проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственно главе администрации.

4.2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 2, 3), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4).

4.2.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет»

4.2.6. Служебные письма (документы на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из её руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в администрации.

4.2.7. Письменные обращения, доставленные в администрацию лично автором или лицом, предоставляющим его интересы по доверенности, принимаются специалистом администрации. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа. На копии обращения проставляется отметка о получении обращения в администрацию , с указанием даты приема и роспись.

4.2.8 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](consultantplus://offline/ref=F8AA45C34536BDC3027F5F36CC8EC790B74FD7FCC62EC1ED6AF99C2E3FEDCE429C039F70AB37CFD8y3zCF) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.2.9. Все письменные обращения подлежат учету в журнале регистрации и рассматриваются аналогично работе с письменными обращениями.

4.2.10. Результат административной процедуры – подготовка поступивших обращений к регистрации.

4.3. Регистрация обращений

4.3.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом администрации в течение трех дней с даты их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

4.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

на лицевой стороне первого листа письма в правом верхнем углу, либо на свободном от текста месте проставляет регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера;

в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте.

В журнал регистрации вносится:

- дата регистрации и регистрационный номер;

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

- вид документа - форма обращения ( письмо, телеграмма) и вид обращения(жалоба, предложение, заявление);

- количество листов и приложений (если имеются);

- указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

- краткое содержание обращения, которое должно быть чётким, отражать его суть;

- фамилия и проект резолюции руководителя, к которому обращение направляется на рассмотрение;

- указываются сроки исполнения.

4.3.3. Учет обращений производится по фамилии заявителя

4.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационный журнал вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой может указываться фамилия того автора, в адрес которого заявители просят, направить ответ, и учет производить по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили

4.3.5. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе « Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: (Иванов, Петров).

4.3.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационный журнал вносится запись «без подписи».

4.3.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

4.3.8. Результат административной процедуры – регистрация обращения в журнале регистрации и подготовка обращения к передаче на рассмотрение

.

4.4. Направление обращений на рассмотрение

4. 4. 1. Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения в журнале регистрации.

4.4.2. Специалистом администрации, рассматривающим почту, в зависимости от содержания обращений вносятся предложения главе сельского поселения (далее - глава поселения) о направлении обращений на исполнение, о сроках и порядке разрешения вопросов обращения и в день регистрации направляется главе поселения для принятия решения о ходе рассмотрения. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

4.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, специалист администрации 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.

4.4.4. В случае, если обращение поступило исполнителю не по назначению (ошибочно), оно должно быть возвращено специалисту администрации не позднее пяти дней со дня поступления. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста .

4.4.5. Обращение, содержащее несколько вопросов, копируется и направляется на исполнение должностным лицам, в компетенцию которых входит их разрешение.

4.4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления, должностным лицам или организациям, действия (бездействие) которых обжалуется, срок исполнения- в течении 7 дней с момента регистрации.

В случае, если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

4.4.8. Авторам жалоб на правоохранительные и судебные органы, адресованных главе поселения, в том числе содержащих требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

4.4.9. Письменные обращения граждан (или их копии) вручаются исполнителям под роспись.

4.4.10. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных обращений на рассмотрение исполнителям.

4.5.5. Рассмотрение обращений

4.5.1. Основание для начала административной процедуры – получение исполнителями поручения по рассмотрению письменного или устного обращения.

4.5.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнение координирует лицо, указанное первым, им обобщаются материалы, готовится ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, координирующему лицу. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители, каждый в своей части.

4.5.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

в случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину направившему обращение в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»,, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителям для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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

При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

4.5.5. Обращения с просьбами о личном приеме главой поселения рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляются сообщения о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется в «дело» как исполненное.

4.5.6. Обращения, в которых отсутствуют конкретные предложения, просьбы, жалобы, а содержатся только рассуждения по известным проблемам внутренней или внешней политики, либо бессмысленные по содержанию, оскорбительные, содержащие стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.п.), передаются на хранение в архив начальником общего отдела и ответы по ним не даются. На письме (в правом нижнем углу первого листа) делается запись « в дело» с указанием даты и фамилии.

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

4.5.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения, рассматривающего обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы поселения.

4.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, в течении 7 дней с момента регистрации.

4.5.10. 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 злоупотребления правом, срок исполнения- в течение 7 дней с момента регистрации.

4.5.11. 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 течение 7 дней с момента регистрации.

4.5.12.Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем, либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

4.6.Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений

4.6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы  
других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся  
сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в связи с  
рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

4.6.2. Администрация обеспечивает:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений  
граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших  
обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в государственных органах и органах местного самоуправления или должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

4.7. Сроки исполнения муниципальной функции

4.7.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

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

4.7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные, муниципальные органы, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручению по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

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

4.7.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

4.7.6.Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

4.7.7. Контроль за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации.

4.8. Контроль за рассмотрением обращений

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

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

Обращения, поступившие в администрацию из краевых и федеральных органов власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Брянской области, ставятся на «особый контроль».

4.8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется специалистом администрации.

4.8.4. Обращения, поставленные на контроль и особый контроль в администрации, после их исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию.

4.8.5.Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.8.6. Результатом административной процедуры является постановка на контроль общественно значимых обращений граждан.

4.9.Ответы на обращения

4.9.1.Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направление его заявителю. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган , орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

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

4.9.3.Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

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

4.9.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного решения вопросов, поднимаемых в нем. Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

4.9.7.Ответы заявителям подписываются главой администрации, которому поручено рассмотреть обращение, и печатаются на бланке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

4.9.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.А.- для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.А. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.А. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

4.9.9. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

4.9.10.В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

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

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

4.9.13.После завершения рассмотрения обращения, по которому должностному лицу администрации было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в администрацию, где проверяется правильность оформления ответа и делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

4.9.14 После регистрации ответ направляется заявителю специалистом администрации. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.9.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

4.9.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения предоставляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

4.9.17. В журнале регистрации обращений граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль по обращению).

4.9.18. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация и направление ответа на обращение заявителю.

4.9.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

4.10. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

4.10.1. Обращения граждан хранятся у специалиста администрации.

4.10.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

4.10.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением главы и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

поручение по рассмотрению обращения;

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

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

4.10.5. Порядок и место архивного хранения папок с материалами рассмотренных обращений граждан определяются главой администрации.

4.10.6. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечению срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4.11. Организация личного приема граждан

4.11.1. Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в администрацию.

4.11.2. Ежедневный прием посетителей в администрации осуществляется в понедельник, вторник, среду, пятницу с 9 ч. 00 мин. до 13 ч.00 мин. Прием граждан ведет специалист администрации.

4.11.3. Место ожидания личного приема граждан должно быть оборудовано стульями, столами, заявители обеспечены канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

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

4.11.5.Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

4.11.7. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.11.8. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в книгу учета посетителей.

Если заявитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения, ему может быть отказано в приеме. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

4.11.10. Специалист администрации обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующемуся вопросу, либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий орган районной администрации.

4.11.11.Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.

4.11.12. Специалист администрации производит запись на личный прием к главе администрации по вопросам, входящим в компетенцию администрации.

4.11.13. Личный прием граждан осуществляется главой администрации, по вопросам, отнесенным к его ведению.

Личный прием граждан главой администрации осуществляется еженедельно по понедельникам, средам, пятницам с 14 ч.00 мин. до 17 ч. 00 мин.

4.11.14. График приема граждан утверждается главой и размещается в здании администрации.

4.11.15. Запись граждан на прием к руководящим должностным лицам администрации ведут специалисты администрации, ответственные за делопроизводство.

4.11.16. К личным приемам (в том числе выездным) главы администрации специалист администрации готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, и непосредственно принимает участие в приемах.

4.11.17. За два дня до приема информация по приему передается должностному лицу, которое будет проводить прием граждан, для ознакомления и выработки проектов решений по поднимаемым заявителями вопросам.

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

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

4.11.20. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

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

4.11.22.Не подлежат записи на прием к главе поселения, граждане, обращающиеся по вопросам, входящих в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

4.11.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

4.11.24. Для жителей поселения глава поселения, а также должностные лица администрации проводят выездные приемы в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации.

4.11.25. В ходе работы на выездных приемах гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения, данные обращения регистрируются в течение 2 дней, и проекты поручений по ним передаются на подпись главе .

4.11.26. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируются специалистом администрации.

4.11.27. Устные обращения, поступившие главе поселения по телефону, вносятся специалистом администрации в Журнал регистрации устных обращений граждан по телефону и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом, содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 5). 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.

4.11.28. Звонки по телефону принимаются ежедневно с 8ч.30 мин. до 16ч.30 мин.

4.11.29. Материалы с личного и выездного приемов хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

4.11.30. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

4.12.Ответственность должностных лиц при исполнении государственной функции

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

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

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

4.13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

4.13.1. В администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы поселения, осуществляется специалистом , ответственным за работу с обращениями граждан

4.13.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по проверке результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

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

4.13.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административных регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.13.5. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя и другие.

4.14. Анализ и подготовка аналитических записок и отчетов о работе с обращениями граждан

4.14.1. Аналитическая работа в администрации специалистом администрации, в отраслевых (функциональных) органах администрации – ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.14.2.Специалист администрации:

просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращению граждан;

ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

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

4.15.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

4.15.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

должностных лиц администрации - главе поселения;

4.15.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

4.15.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации, решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

**5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан**

**и решений, принятых по обращениям.**

5.1. Авторы обращений имеют право на внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами администрации в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной функции, направив жалобу главе администрации.

5.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, глава администрации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 рабочих дней, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений- в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам направляется письменный ответ заявителю.

5.3. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.4. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

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

2) фамилию , имя, отчество( последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя-физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя- юридического лица, а также номер(номера) контактного телефона, адрес(адреса) электронной почты ( при наличии) и почтовый адрес , по которым должен быть направлен ответ заявителю.;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4)доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Приложение №1

к административному регламенту администрации

Рябчинского сельского поселения по предоставлению

муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в

администрации Рябчинского сельского поселения»

**БЛОК – СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Рябчинского сельского поселения Дубровского муниципального района»

Личное обращение

Обращение граждан

Письменный запрос

Почта Интернет Факс

Администрация Рябчинского сельского поселения Дубровского муниципального района

Начало исполнения муниципальной функции

Устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, если не требуется дополнительной проверки.

Приём запроса и первичная обработка

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Уведомление о направлении для рассмотрения

Регистрация ответа гражданину, снятие с контроля

Оформление ответа

Рассмотрение обращения в течение 30 – ти дней

Направление обращения на рассмотрение

Аннотирование обращений (анализ, разбивка по темам, выделение главной мысли)

Регистрация обращения в течение 3 – х дней

Направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган

Уведомление гражданину

По окончании личного приёма доводится до сведения гражданина информация о том, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу

да

нет

нет

да

Соответствие требований к оформлению

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в Рябчинскоуюсельскую администрацию»

А К Т №

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в

письмах с объявленной ценностью

от « » 200 г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию Рябчинского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция, с уведомлением за № от

гражданина , проживающего по адресу:

.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в Рябчинскоуюсельскую администрацию»

А К Т №

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « » 200 г. Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию Рябчинского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция, уведомлением за № от

гражданина , проживающего по адресу:

.

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

.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) (подпись, дата) (подпись, дата)

Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в Рябчинскоуюсельскую администрацию»

А К Т №

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в

письмах с объявленной ценностью

от « » 200 г. Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию Рябчинского сельского поселения

поступила корреспонденция, с уведомлением за № от

гражданина , проживающего по адресу:

.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) (подпись, дата) (подпись, дата)

Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в Рябчинскоуюсельскую администрацию»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА

**№ от « » г.**

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон

Место работы

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Автор резолюции ( )

(подпись) (инициалы, фамилия) Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Приложение на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листах

(оборотная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи  исполнителю | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнителя

Адресат

Содержание

С контроля снял

Подпись контролера

Дело Том Листы Фонд Дело Опись