**АДМИНИСТРАЦИЯ САРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КОЛПАШЕВСКОГО РАЙОНА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21.10.2013 № 158

п. Большая Саровка

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» |  |

В соответствии с Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», постановлением Администрации Саровского сельского поселения от 21.07.2011 № 82 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Саровское сельское поселение»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» согласно приложению.
2. Признать утратившими силу постановление Администрации Саровского сельского поселения от 08.02.2012 № 17 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в Администрацию Саровского сельского поселения», постановление Администрации Саровского сельского поселения от 07.09.2012 № 103 «О внесении изменений в постановление Администрации Саровского сельского поселения «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в Администрацию Саровского сельского поселения»,
3. Опубликовать настоящее постановление в Ведомостях органов местного самоуправления Саровского сельского поселения и разместить на официальном сайте муниципального образования «Саровское сельское поселение».

Глава поселения В.Н. Викторов

Приложение к постановлению Администрации

Саровского сельского поселения

от 21.10.2013 №158

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее — Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) при осуществлении Администрацией Саровского сельского поселения (далее — Администрация) предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее — муниципальная услуга).

2. Положения настоящего Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) и не распространяются на документы граждан, поступающие в Администрацию на рассмотрение при осуществлении муниципальных функций и предоставлении муниципальных услуг, исполнение и оказание которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

**Круг заявителей**

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица — граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее — граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, запросы о предоставлении муниципальной услуги которых, выраженные в устной, письменной или электронной форме, поступили в Администрацию.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно специалистом администрации:

а) при личном или письменном обращении;

б) с использованием средств телефонной или почтовой связи, электронного информирования;

в) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);

г) посредством размещения на информационных стендах в помещении Администрации Саровского сельского поселения (далее - Администрация).

5. Место нахождения Администрации: Томская область, Колпашевский район, п. Большая Саровка, ул. Советская 35/2

Телефон приемной: (838254) 27421.

Адрес электронной почты: [**sarovka@tomsk.gov.ru**](mailto:sarovka@tomsk.gov.ru)

Адрес в сети Интернет: Официальный Интернет-сайт муниципального образования «Саровское сельское поселение»http://sarovka.tom.ru/.

График работы:

Понедельник – Пятница: с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

Суббота Выходной день.

Воскресенье Выходной день.

Перерыв на обед с 13 часов до 14 часов.

Консультации по вопросам выдачи и продления разрешений на строительство объектов капитального строительства, осуществляются специалистами Администрации, контактный телефон 27436.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике работы Администрации, а также сведения об органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги или являющихся источником получения информации, размещаются:

а) на официальном Интернет-сайте муниципального образования «Саровское сельское поселение»http://sarovka.tom.ru/.;

б) на информационных стендах в помещении Администрации.

6. Письменные обращения с доставкой по почте направляются в Администрацию по почтовому адресу: 636431, Томская область, Колпашевский район, п. Большая Саровка, ул. Советская 35/2.

При самостоятельной доставке гражданами письменных обращений в Администрацию предусмотрена возможность их передачи в установленное графиком работы Администрации время.

7. Обращения в форме электронного документа направляются гражданами в Администрацию путем заполнения специальной формы на Портале либо на Сайте.

8. В Администрации в предоставлении муниципальной услуги участвуют Глава Саровского сельского поселения (далее – Глава поселения), специалист администрации.

9. Информация о факте поступления обращения в Администрацию, его регистрационных реквизитах, органе, в котором рассматривается обращение, предоставляется гражданину специалистом администрации.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

10. Наименование муниципальной услуги — осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

11. Муниципальную услугу предоставляет Администрация.

12. При предоставлении муниципальной услуги Администрация взаимодействует с государственными органами, другими органами местного самоуправления в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

При предоставлении Администрацией муниципальной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы и иные органы местного самоуправления.

**Описание результата предоставления муниципальной услуги**

13. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

ответ на все поставленные в обращении (в устной, письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;

уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (в устной, письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

14. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения и получения гражданином результата (в устной, письменной форме или в форме электронного документа) рассмотрения обращения.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

15. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации.

16. В случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственные органы и другие органы местного самоуправления срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Главой поселения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения.

17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации в государственный орган, другой орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

18. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц Администрации, то в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам Администрации направляется копия обращения.

**Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

19. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716, N 52 (ч. I), ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; N 52 (ч. I), ст. 6974;2011, N 23, ст. 3263);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30 (ч. II), ст. 4587; N 49, ст. 7061);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-I «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532; 2003, N 27 (ч. I), ст. 2700; N 30, ст. 3101; 2004, N 5, ст. 403; N 9, ст. 831; N 24, ст. 2335; N 31, ст. 3230; N 45, ст. 4377;2005, N 1 (ч. I), ст. 20; N 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, N 1, ст. 8; N 3, ст. 337; N 50, ст. 5303; 2007, N 30, ст. 3988; N 31, ст. 4011; N 41, ст. 4845; N 43, ст. 5084; N 50, ст. 6243; 2008, N 24, ст. 2798;N 29 (ч. I), ст. 3418; N 30 (ч. I), ст. 3603; N 48, ст. 5518; 2009, N 7, ст. 771, 775; N 11, ст. 1367; N 14, ст. 1578, 1579; N 26, ст. 3122, 3126; N 45, ст. 5264; 2010, N 7, ст. 701; N 11, ст. 1169; N 14, ст. 1734; N 18, ст. 2145; N 19, ст. 2357; N 30, ст. 4009; N 31, ст. 4163; N 52 (ч. I), ст. 7004; 2011, N 15, ст. 2040; N 19, ст. 2715; N 25, ст. 3533);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N35, ст. 5092);

Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» («Собрание законодательства Томской области», 31.01.2007, № 1 (18).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

20. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в письменной форме или в форме электронного документа, а также поданное на личном приеме обращение в Администрацию.

21. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа, в который направляется обращение (Администрация), либо должность соответствующего лица, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть обращения, личную подпись гражданина и дату. В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

22. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

23. При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

24. При предоставлении муниципальной услуги Администрация не вправе требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации.

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

25. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному приему.

**Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

26. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

27. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

28. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

б) в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

в) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае Глава поселения вправе принять решение (в письменной форме) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, вновь направленное в Администрацию обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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

30. Основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа может являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

31. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

32. Срок ожидания гражданина в очереди при подаче обращения в Администрацию не должен превышать 30 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

33. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

34. Порядок регистрации обращений изложен в разделе III настоящего Административного регламента.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной и тестовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

35. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

36. Места ожидания и приема граждан оборудуются стульями, столами (стойками) для возможности оформления обращений, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

37. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами.

38. Вход в помещения, в которых проводится прием граждан, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

39. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 28 и 30 настоящего Административного регламента, или уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

осуществлять иные действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

40. Специалист администрации:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения (в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы у других должностных лиц Администрации и в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 28 и 30 настоящего Административного регламента, либо подготавливает проект ответа на подпись Главы поселения;

уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в соответствующий орган в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

41. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Администрации при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

42. Основными требованиями к качеству предоставления муниципальной услуги являются:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданину информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

43. Обеспечение возможности гражданам с использованием Портала и Сайта:

доступа к информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

копирования, заполнения и направления в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

44. Обеспечение направления заявителю электронного сообщения о поступлении обращения в форме электронного документа.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**Исчерпывающий перечень административных процедур**

45. Состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги включает:

личный прием граждан;

работу с письменными обращениями, включающую в себя:

регистрацию письменных обращений;

рассмотрение письменных обращений;

подготовку и направление ответов на письменные обращения;

анализ обращений.

46. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной й услуги приводится в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

**Личный прием граждан**

47. Прием граждан в Администрации осуществляется руководящими и иными должностными лицами Администрации в соответствии с Регламентом Администрации.

48. Информация о графике приема граждан Администрацией доступна на официальном сайте муниципального образования.

49. Прием граждан в Администрации ведется в специально оборудованном помещении, оснащенном компьютерной и оргтехникой, средствами связи.

50. Личный прием граждан осуществляется при предъявлении гражданами документов, удостоверяющих их личность.

51. В ходе личного приема гражданин может сделать устное или оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

52. Устные обращения регистрируются. При работе с устными обращениями используется система электронного документооборота (при наличии).

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

53. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

54. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, обратившемуся даются необходимые разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

55. Контроль за организацией личного приема граждан и учетом обращений, рассмотренных на личном приеме, организуется должностными лицами Администрации, осуществляющими личный прием.

**Работа с письменными обращениями**

**Регистрация письменных обращений**

56. Письменные обращения, адресованные в Администрацию и должностным лицам Администрации, регистрируются специалистом, ответственным за работу по обеспечению рассмотрения обращений граждан.

57. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота (при наличии) либо в книге учета письменных обращений граждан (далее — книга учета).

58. Обращение в форме электронного документа предварительно регистрируется в автоматическом режиме в специально созданной для этих целей электронной базе и поступает управляющему делами.

Регистрационный номер, присвоенный обращению в форме электронного документа в автоматическом режиме, переносится в регистрационную карточку системы электронного документооборота.

59. На обращении в письменной форме или сопроводительном письме к нему либо на распечатанном обращении, поступившем в форме электронного документа, проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

60. Письменное обращение, поступившее с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых им как приложенные к обращению, регистрируется с актом по установленной форме.

**Рассмотрение письменных обращений**

61. Зарегистрированные письменные обращения представляются специалистом администрации Главе поселения в течение текущего рабочего дня по мере их поступления.

62. Глава поселения в день получения письменного обращения принимает организационное решение о порядке его дальнейшего рассмотрения, определяет должностное лицо Администрации, ответственное за рассмотрение обращения.

63. При рассмотрении письменного обращения 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 обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

64. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы или должностным лицам Администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

65. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 64 настоящего Административного регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

66. Специалист администрации:

направляют обращение должностному лицу Администрации, ответственному за рассмотрение обращения;

направляют обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в государственный орган, другой орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

67. Если письменное обращение направляется на рассмотрение нескольким должностным лицам Администрации, то подлинник обращения направляется должностному лицу Администрации, ответственному за рассмотрение обращения, — головному исполнителю, копии обращения направляются остальным должностным лицам Администрации — соисполнителям.

68. Должностное лицо Администрации, ответственное за рассмотрение обращения, обеспечивает рассмотрение письменного обращения и выполнение требований пункта 42 настоящего Административного регламента.

69. Резолюция должностного лица Администрации, ответственного за рассмотрение обращения, может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа на письменное обращение.

70. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции головному исполнителю.

71. Должностные лица Администрации при получении соответствующего запроса обязаны не позднее 15 дней со дня его получения предоставлять головному исполнителю документы и материалы, необходимые для рассмотрения письменного обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

72. При необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения Главе поселения представляется информация с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения с обязательным указанием причин задержки, принимаемых мер и срока, необходимого для исполнения.

**Подготовка и направление ответов на письменные обращения**

73. При подготовке ответа на письменное обращение исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение, исполняет его в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации, ответственного за рассмотрение обращения.

74. Исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение, изучает письменное обращение, документы и материалы к нему (при наличии), в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина, направившего обращение, и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

75. В случаях, указанных в подпункте «а» пункта 28 и пункте 30 настоящего Административного регламента, ответ гражданину не направляется.

76. В случаях, указанных в подпунктах «б» — «е» пункта 28 и пункте 72 настоящего Административного регламента, в адрес гражданина готовится проект уведомления.

77. Согласованный проект ответа (проект уведомления) передается на подпись Главы поселения не позднее чем за 3 дня до истечения установленного срока.

78. Подписанный Главой поселения ответ (уведомление) в день его регистрации или на следующий рабочий день направляется гражданину.

79. Ответ (уведомление) направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

80. При поступлении на рассмотрение в Администрацию письменного обращения из государственных органов и других органов местного самоуправления при необходимости в соответствующий орган направляется информация о результатах рассмотрения обращения, подготовка которой возлагается на должностное лицо Администрации, ответственное за рассмотрение обращения.

81. Письменные обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в Администрации**

82. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Администрации, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

83. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Администрации, направляются Главе поселения.

84. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Администрации, а также принятых по ним решений осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления.

**Анализ обращений, поступивших в Администрацию**

85. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, управляющий делами осуществляет учет и анализ обращений, поступивших в Администрацию.

86. Информация о предоставлении Администрацией муниципальной услуги ежегодно предоставляется Главе поселения. Информация должна отражать основные вопросы обращений, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы.

87. Специалист администрации:

ежеквартально представляет Главе поселения справку о состоянии работы по рассмотрению письменных обращений.

обобщает результаты анализа обращений по итогам года.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

89. Контроль за рассмотрением обращений включает: постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль; сбор и обработку информации о состоянии и результатах рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии работы по рассмотрению обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

90. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращения осуществляется Главой поселения.

91. Глава поселения осуществляет контроль за рассмотрением письменных обращений, поступивших в Администрацию от граждан непосредственно, не получивших в установленный срок ответ на ранее направленное обращение или сообщающих о коррупционных действиях должностных лиц Администрации.

92. На письменных обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на контроль, проставляется штамп «Контроль».

93. Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов. Обращения, по которым были продлены сроки рассмотрения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

94. Глава поселения проводит контроль по обращениям в плановом или внеплановом порядке (в случае поступления жалоб).

95. Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу Администрации, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу.

96. Периодичность плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в Администрации устанавливается планом организационных мероприятий Администрации.

97. В целях проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в Администрации распоряжением Главы поселения создается комиссия.

98. Комиссия проверяет соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принятые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан не реже одного раза в квартал.

99. О результатах проверки составляется аналитическая справка.

100. Аналитическая справка представляется Главе поселения для рассмотрения и подлежит хранению совместно с материалами по организации работы с обращениями в делах Администрации.

101. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

102. Контроль со стороны граждан за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на основании:

устной информации, полученной по справочным телефонам;

информации, полученной по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

103. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

104. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, направленной в письменной форме или форме электронного документа.

105. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, у гражданина;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Административным регламентом;

затребование с гражданина при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

106. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

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

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. В подтверждение своих доводов гражданином могут быть представлены документы (при наличии) либо их копии.

107. Жалобы, поступившие в Администрацию на действия (бездействие) непосредственно подчиненных должностных лиц, рассматриваются Главой поселения.

108. Жалоба, поступившая в Администрацию, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у гражданина 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.

109. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы, указанной в настоящем разделе, и случаев, в которых ответ на жалобу не дается, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

110. По результатам рассмотрения жалобы Глава поселения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

111. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется гражданину в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа.

Приложение №1

к Административному регламенту АдминистрацииСаровского сельского поселения по исполнениюмуниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

**БЛОК – СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Саровского сельского поселения»

Личное обращение

Обращение граждан

Письменный запрос

ПочтаИнтернетФакс

Администрация Саровского сельского поселения

Начало исполнения муниципальной услуги

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

Приём запроса ипервичнаяобработка

Соответствие требований коформлению

нет

да

нет

да

Направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган

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

Уведомлениегражданину

Регистрация обращения в течение 3 – х дней

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

Уведомление о направлении длярассмотрения

Разрешение поставленного в обращениивопроса

Направление обращения на рассмотрение

Рассмотрение обращения в течение 30 – ти дней со дня регистрации

Оформлениеответа

Регистрация ответа гражданину, снятие с контроля

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Приложение №2

к Административному регламенту Администрации Саровского сельского поселения по исполнениюмуниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

**ОБРАЗЕЦ**

**Наименование органа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О. должностного лица**

***Сопроводительное письмо***

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Направляем на Ваше рассмотрение, поступившее в Администрацию Саровского сельского поселения, письмо № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Администрацию Саровского сельского поселения до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исп.

Специалист

Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.

Приложение №3

к Административному регламенту Администрации Саровского сельского поселения по исполнениюмуниципальной функции «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

**ОБРАЗЕЦ**

**Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Уведомление

гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в Администрацию Саровского сельского поселения № \_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_ г. рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению Главы Саровского сельского поселения Ваше обращение направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_