Российская Федерация

Иркутская область

Нижнеилимский район

АДМИНИСТРАЦИЯ

БЕРЕЗНЯКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от 04.04.2013г. N 21**

п. Березняки

«Об утверждении Административного

регламента предоставления муниципальной

услуги «По организации учета и обеспечению

рассмотрения обращений граждан администрацией

Березняковского сельского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года N 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (в ред. от 02.10.2009 [№ 779](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=92343;fld=134;dst=100005)), руководствуясь Постановлением администрации муниципального образования «Березняковское сельское поселение» от 01.03.2012 года № 14 «Об утверждении Положения о порядке

разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг», Уставом Березняковского муниципального образования,

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «По организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан администрацией Березняковского сельского поселения» (Приложение).
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в СМИ «Вестник Березняковского муниципального образования» и размещению на официальном сайте администрации Березняковского сельского поселения [a-bsp@yandex.ru](mailto:a-bsp@yandex.ru).
3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава

Березняковского сельского поселения А.П.Ефимова

Никитина Г.В. 60210

Приложение № 1

к постановлению администрации

Березняковского сельского поселения

от 04.04.2013 года № 21

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги «По организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан администрацией**

**Березняковского сельского поселения»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан администрацией Березняковского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов; определяет сроки и последовательность действий административных процедур администрации городского поселения, а также порядок взаимодействия с администрацией Нижнеилимского района, администрацией Иркутской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, иными организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Березняковского муниципального образования, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области и муниципального образования.

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Березняковского сельского поселения.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями и учреждениями, общественными организациями и объединениями, гражданами.

4. Результаты предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных, устных, или в форме электронного документа обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

- направление обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной, письменной либо электронной форме.

**Статья 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

1) информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется администрацией Березняковского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на сайте Березняковского сельского поселения, публикации в средствах массовой информации;

2) информация о местонахождении администрации Березняковского сельского поселения, контактных телефонах, адрес сайта в сети Интернет и адрес электронной почты, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются: на сайте Березняковского сельского поселения в сети Интернет;

3) информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу (далее - должностные лица) администрацией Березняковского сельского поселения по адресу: 665696 Иркутская область, Нижнеилимский район, п. Березняки, ул. Янгеля, 25

Телефон, факс: 8 (39566)60-2-10

Адрес электронной почты [a-bsp@yandex.ru](mailto:a-bsp@yandex.ru).

График работы Администрации:

понедельник: с 9.00 до 17.00

вторник: выездной день

среда; прием граждан п. Игирма

четверг- пятница: с 9.00 до 17.00

перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

выходные дни: суббота, воскресенье

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляют иную, интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу, или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно, или назначить другое, удобное для гражданина, время консультации.

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, подготовившего ответ на обращение, при этом ответ подписывается главой администрации Березняковского сельского поселения.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию Березняковского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2. Срок предоставления муниципальной услуги

1) предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и учреждений срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно или в электронной форме;

2) глава администрации Березняковского сельского поселения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, содержащих предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе для отказа в рассмотрении документов:

1) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава администрации, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию Березняковского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, а также глава администрации Березняковского сельского поселения в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином главой администрации Березняковского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело» в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации Березняковского сельского поселения;

2) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Главой администрации Березняковского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело» в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации Березняковского сельского поселения;

3) если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительный (государственный) орган в соответствии с его компетенцией;

4) в письменном обращении или обращении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение главе администрации Березняковского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, почтовый адрес поддаются прочтению;

6) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

7) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

8) ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

9) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

10) об отказе в рассмотрении обращения по существу вопросов письменно или в электронной форме сообщается обратившемуся гражданину;

11) гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник милиции;

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

13) в случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в администрацию Березняковского сельского поселения или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, не противоречащие действующему законодательству, муниципальным правовым актам:

1) требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа:

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование администрации Березняковского сельского поселения или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию Березняковского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты,

Если ответ должен быть направлен в электронной форме, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Если ответ должен быть направлен в письменной форме, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и почтовый адрес, или их копии в письменной форме.

2) требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги:

а) помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, 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»;

б) рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги.

Должностным лицам администрации обеспечивается доступ в сеть Интернет, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги;

в) места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями;

3) ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги:

а) ответственность при предоставлении муниципальной услуги возлагается на главу администрации Березняковского сельского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации, областным законодательством, муниципальными правовыми актами.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений;

б) сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организации, учреждения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) в случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в администрации Березняковского сельского поселения, специалист письменно информирует об этом главу администрации Березняковского сельского поселения с указанием причин утраты. Главой администрации Березняковского сельского поселения принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения;

г) при уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения специалисту по поручению главы администрации Березняковского сельского поселения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Березняковского сельского поселения исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в администрации Березняковского сельского поселения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**Статья 3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги**

Последовательность административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа;

- регистрация обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;

- постановка обращений на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений;

- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

**1. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа:**

1) основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина (граждан) в администрацию Березняковского сельского поселения, поступление письменных обращений или обращений в форме электронного документа (обращения) с сопроводительным письмом из других органов государственной власти для рассмотрения по поручению;

2) граждане направляют обращения в администрацию Березняковского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию администрации Березняковского сельского поселения, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении;

3) обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальный номер администрации Березняковского сельского поселения, по электронной почте:

а) обращения на имя главы Березняковского сельского поселения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в организационный отдел администрации, регистрируются и передаются главе Березняковского сельского поселения;

б) обращения в адрес администрации Березняковского сельского поселения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, по факсимильной связи на официальный номер администрации и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию Березняковского сельского поселения, регистрируются и передаются на рассмотрение главе администрации Березняковского сельского поселения;

в) обращения, поступившие в форме электронного документа в адрес администрации, регистрируются в организационном отделе;

г) обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются ведущим специалистом администрации (далее – специалистом администрации), ответственным за прием обращений.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются;

4) результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в регистрационно-контрольной карточке учета обращений и занесение обращения в специализированную систему делопроизводства «Письма и обращения граждан».

**2. Регистрация обращений:**

1) обращения в адрес главы администрации Березняковского сельского поселения, а также обращения Губернатора Иркутской области, Мэра Нижнеилимского муниципального района, депутатов районной Думы Нижнеилимского муниципального района, депутатов Думы Березняковского сельского поселения, содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений, в том числе в электронной форме, регистрируются специалистом администрации с использованием специализированной системы делопроизводства «Письма и обращения граждан»;

2) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Березняковского сельского поселения или должностному лицу;

3) регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в специализированную систему делопроизводства «Письма и обращения граждан» в установленном порядке. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

Письма, переданные должностным лицам при встречах с населением муниципального образования, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте б) пункта 3) части 2 статьи 2 Административного регламента;

4) обращение, подписанное двумя и более гражданами или членами одной семьи, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения;

5) приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину;

6) специалист администрации:

а) прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

б) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому администрацией Березняковского сельского поселения либо должностными лицами даны исчерпывающие ответы;

в) заполняет рубрикатор в специализированной системе делопроизводства «Обращения граждан», составляет и вводит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание вопросов, поставленных в обращении;

г) проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений. Шифр присваивается каждому из поставленных в обращении вопросов;

7) результатом выполнения административных процедур по регистрации обращений является регистрация обращения в специализированной системе делопроизводства «Письма и обращения граждан» и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

**3. Направление обращений на рассмотрение:**

1) специалист администрации ответственный за регистрацию обращения, после регистрации направляет обращение на рассмотрение главе администрации Березняковского сельского поселения.

Глава администрации Березняковского сельского поселения принимает решение о направлении обращения на рассмотрение должностным лицам.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается главой администрации Березняковского сельского поселения;

2) обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение;

3) обращение с просьбой о личном приеме главой администрации Березняковского сельского поселения рассматривается как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о дне приема руководителем, обращение списывается «В дело» как исполненное;

4) результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений или обращений в форме электронного документа главе администрации Березняковского сельского поселения.

**4. Рассмотрение обращений:**

1) основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения в форме электронного документа в администрации Березняковского сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение;

2) обращение, поступившее в администрацию Березняковского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

Обращения, зарегистрированные в установленном порядке, с визой главы администрации Березняковского сельского поселения, включающей фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату, направляются для обеспечения рассмотрения обращений по существу;

3) специалист администрации передает обращение исполнителю с обязательной отметкой в регистрационном журнале (подпись должностного лица).

Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения;

4) обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения;

5) обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации Березняковского сельского поселения (в том числе с выездом на место) либо направляться на рассмотрение в организации, учреждения в соответствии с их компетенцией;

6) в случае если обращение направлено на рассмотрение в организации и учреждения в соответствии с их компетенцией, должностными лицами администрации подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ;

7) в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов, направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Необходимое количество копий подготавливает специалист администрации. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также при необходимости - в органы государственной власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

8) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ в письменной форме или форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 2 Административного регламента;

- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, в том числе в электронной форме.

9) должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

10) в случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, секретарю администрации, указывая структурное подразделение, в которое следует направить обращение, после согласования данного решения с главой администрации Березняковского сельского поселения;

11) на обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ;

12) ответ на обращение, поступившее в администрацию Березняковского сельского поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

13) результатом выполнения административных процедур по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной, электронной или устной форме.

**5. Личный прием граждан:**

1) глава администрации Березняковского сельского поселения, и должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию;

2) личный прием граждан главой администрации Березняковского сельского поселения проводится в администрации Березняковского сельского поселения, расположенной по адресу: п. Березняки, ул. Янгеля, 25. Нижнеилимского района, Иркутской области;

3) организацию личного приема граждан главой администрации Березняковского сельского поселения осуществляет специалист администрации;

4) глава администрации Березняковского сельского поселения ведет личный прием граждан в соответствии с графиком проведения мероприятий в администрации Березняковского сельского поселения, рекомендуемым Регламентом администрации Березняковского сельского поселения.

Запись на личный прием к главе администрации Березняковского сельского поселения производится специалистом администрации, также в соответствии с графиком проведения мероприятий в администрации, рекомендуемым Регламентом администрации Березняковского сельского поселения.

Запись на повторный личный прием к главе администрации Березняковского сельского поселения производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется главой администрации или специалистом администрации, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

Личный прием граждан главой администрации Березняковского сельского поселения производится с учетом числа записавшихся на личный прием;

5) специалист администрации в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь;

6) личный прием граждан специалистами администрации Березняковского сельского поселения и должностными лицами производится на рабочих местах, в кабинетах администрации;

7) личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении при необходимости документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ, в том числе в электронной форме, по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Березняковского сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством;

8) материалы личного приема граждан главой администрации и должностными лицами учитываются и обрабатываются специалистом администрации ответственным за делопроизводство с использованием специализированной системы делопроизводства «Письма и обращения граждан», учетно-контрольных карточек.

Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке;

9) ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема главой администрации, возлагается на специалиста администрации;

10) результатом выполнения административных процедур по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу.

**6. Постановка обращений на контроль:**

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

2) в обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Иркутской области, Председателя Законодательного собрания Иркутской области о рассмотрении обращений;

3) решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации;

4) в случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса;

5) обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Административного регламента;

6) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист администрации ответственный за делопроизводство в администрации;

7) результатом выполнения административных процедур по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общесоциальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

**7. Продление срока рассмотрения обращений:**

1) в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, или в устной форме согласовывает продление срока рассмотрения обращения.

Соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль, за рассмотрением обращения установлен государственным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения;

3) результатом выполнения административных процедур по продлению срока рассмотрения обращения, является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки, изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

**8. Оформление ответа на обращение:**

1) ответы на обращения подписывает глава администрации Березняковского сельского поселения;

2) в ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению;

3) в ответе в государственные органы власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ;

4) ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело»;

6) ответы гражданам и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Березняковского сельского поселения или передаются в электронной форме.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

Подлинники обращений в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

Ответы, не соответствующие требованиям Административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки;

7) после регистрации ответа в специализированной системе делопроизводства «Письма и обращения граждан» специалист администрации направляет его заявителю или вышестоящую организацию, направившую в адрес администрации обращение гражданина (граждан);

8) копия ответа с приложенным обращением гражданина, необходимыми документами подлежат списанию «В дело»;

9) оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Березняковского сельского поселения;

10) результатом выполнения административных процедур по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

**9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:**

1) с момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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;

2) справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы администрации Березняковского сельского поселения, ведет специалист администрации.

Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

3) при получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за предоставление справок, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

Во время разговора должностное лицо, ответственное за предоставление справок, должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат;

4) специалист администрации ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы о предоставлении муниципальной услуги и представляет их главе администрации Березняковского сельского поселения;

5) результатом выполнения административных процедур по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**Статья 4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.1.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностного лица Администрации муниципального образования Березняковского сельского поселения при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) на основании настоящего Административного регламента (далее – обращение), устно или письменно к главе администрации муниципального образования Березняковского сельского поселения и иным должностным лицам, осуществляющим контроль за предоставлением муниципальной услуги.

Прием и рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В письменном обращении заявители в обязательном порядке указывают:

а) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) предмет обращения;

в) фамилию, имя, отчество заявителя (либо фамилию, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

г) почтовый адрес заявителя;

д) контактный телефон заявителя;

е) личную подпись заявителя (его уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя) и дату.

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

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

4.3. В случаях, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случаях, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо Администрации муниципального образования Березняковского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случаях, если причины, по которым ответ по существу постановленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

4.4.Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 15 дней с даты регистрации обращения заявителя. В случаях, когда для рассмотрения обращений необходимо проведение специальной проверки, направления запроса другим органам государственной власти, органам местного самоуправления или иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 дней, с обязательным извещением об этом заявителя.

4.5.По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя или об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.6. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги и применении меры дисциплинарной ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе оформления документов, требований законодательства Российской Федерации и настоящего Административного регламента и повлекшие за собой обращение.

Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным, в котором указывается право заявителя обжаловать решение, принятое органом местного самоуправления, в судебном порядке.

Обращение заявителей считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

4.7.Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц Администрации муниципального образования Березняковского сельского поселения в судебном порядке.

Судебное обжалование действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых решений при предоставлении муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента осуществляется заявителем в порядке и в сроки, установленные Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации.

**Статья 5. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Иркутской области, муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается главой администрации Березняковского сельского поселения.

3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа в администрации Березняковского сельского поселения осуществляется специалистом администрации.

Приложение № 2

к постановлению администрации

Березняковского сельского поселения

от \_\_\_\_\_\_\_ 2013 года № \_\_\_

(Образец)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Заявитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Ведущий прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

5. Решение по обращению: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Порядок рассмотрения обращений

Администрация Березняковсого сельского поселения Нижнеилимского района Иркутской области 665696 п. Березняки, ул. Янгеля,д.25

тел/факс: 8 (39566) 60-2-10**:** адрес электронной почты [a-bsp@yandex.ru](mailto:a-bsp@yandex.ru).