**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

09.01.2017 п.Бологово № 11

Об утверждении административного

регламента предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) «Об организации представления государственных и муниципальных услуг», (далее- Закон № 210-ФЗ) Уставом муниципального образования Бологовское сельское поселение, администрация Бологовского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».
2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Бологовского сельского поселения: Ю.В. Рыжова

Приложение к Постановлению

Администрации Бологовского сельского поселения

от 09.01. 2017 г. № 11

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ Администрации Бологовского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги** «**Рассмотрение обращений граждан» в Администрации Бологовского сельского поселения**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в Администрации Бологовского сельского поселения (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Настоящий административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2.  Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в Администрации Бологовского сельского поселения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная услуга), а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования гражданами решений и действий (бездействия) должностных лиц и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

4. Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам - гражданам Российской Федерации, их представителям, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - граждане).

5.  Муниципальная услуга предоставляется муниципальными служащими Администрации Бологовского сельского поселения.

6. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение обращений граждан в письменной форме и в форме электронного документа, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений, поступивших по телефон.

7. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги: 1) Адрес местонахождения администрации: Тверская область, Андреапольский район, пос. Бологово, ул. Октябрьская, д.2

Почтовый адрес: 172822, Тверская область, Андреапольский район, пос.Бологово, ул. Октябрьская, д.2

График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации поселения:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | 8- 16 перерыв 12-13 |
| Вторник | 8- 16 перерыв 12-13 |
| Среда | 8- 16 перерыв 12-13 |
| Четверг | 8- 16 перерыв 12-13 |
| Пятница | 8- 16 перерыв 12-13 |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

 Телефон: 8(48267) 2-12-32

Прием юридических и физических лиц осуществляется специалистом администрации сельского поселения без предварительной записи.

Информация о месте нахождения и графике работы Администрации может быть получена: в Администрации Бологовского сельского поселения, сети Интернет, по телефону.

Адрес официального сайта Администрации: admbologovo.ru

Электронная почта: bologowskadm@mail.ru

4) Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг предоставляется при личном обращении в Администрацию, по телефону, при обращении в письменной форме почтовым отправлением в адрес Администрации, при обращении по электронной почте, а также размещается на официальном сайте Администрации.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

8. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан».

9. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Бологовского сельского поселения (далее - Администрация).

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное или устное разъяснение гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление заявителю уведомления о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги;

- оставление обращения без ответа.

11. Срок предоставления муниципальной услуги.

1) Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2) Исполнение поручений депутатов всех уровней о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 20-дневный срок.

3) В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Бологовского сельского поселения, заместителем Главы Администрации не более чем на 30 дней. В указанных случаях автору обращения должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

4) Сокращенные сроки рассмотрения обращений могут устанавливаться Главой Бологовского сельского поселения, заместителем Главы Администрации, если обращение не требует проверки или наоборот требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

12. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, № 237 от 25.12.1993);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (собрание законодательства Российской Федерации 2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Законом Российской Федерации от 27.04.93 N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» ("Российская газета", 1993, N 89);

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Российская газета", 2003, N 202);

- Уставом Бологовского сельского поселения.

13. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в Администрацию почтовым отправлением, в электронном виде, а также представленное на личном приеме обращение гражданина, которое подается (направляется) в произвольной форме. Запрос заявителя в Администрацию о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в Администрации в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями [статьи 6](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=114692;fld=134;dst=100046) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

14. Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги, если:

1) текст письменного обращения не поддается прочтению;

2) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

5) в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении;

6) обращение подано представителем, чьи полномочия не удостоверены;

7) обратился гражданин, с которым прекращена переписка по поставленным вопросам;

8) в обращении обжалуются судебные решения;

9) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

10) текст обращения не поддается прочтению.

15. Обращение заявителя остается без рассмотрения, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, а также почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

16. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, гражданин по своему усмотрению обращается:

1) в устной форме лично в часы приема или по телефону в Администрацию;

2) в письменном виде лично, почтовым отправлением или по электронной почте в адрес Администрации.

При устном обращении (лично или по телефону) гражданина за информацией по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, делопроизводитель приемной осуществляет устное информирование (лично или по телефону) обратившегося за информацией гражданина.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией гражданина осуществляется не более 20 минут. Время ожидания в очереди при личном обращении не должно превышать 40 минут.

Письменное информирование заявителя о предоставлении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется при получении письменного обращения лично, посредством почтового отправления, по электронной почте.

В письменном ответе на обращение указывается фамилия и номер телефона исполнителя. Письменный ответ на обращение направляется по почтовому или электронному адресу гражданина, указанному в обращении.

Регистрацию обращения осуществляет делопроизводитель Администрации. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней со дня его поступления в Администрацию.

Ответ на обращение готовится и направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации.

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

18. Время ожидания гражданина в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги или при получении результата муниципальной услуги составляет не более 40 минут.

19. Срок регистрации обращения заявителя на предоставление муниципальной услуги составляет не более 40 минут.

20. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1. Центральный вход в здание Администрации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы Администрации.
2. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда. Рабочие места специалистов оборудуются телефоном, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме Администрации организовать оказание муниципальной услуги.
3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов, обеспечиваются бланками заявлений.

21. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) возможность обращения гражданина за предоставлением муниципальной услуги посредством личного обращения в Администрацию, почтовым отправлением, путем направления обращения в электронном виде или через информационный терминал (при наличии);

2) доступность информирования гражданина;

3) предоставление бесплатно муниципальной услуги и информации о ней.

Показатели качества муниципальной услуги:

1) исполнение обращения в установленные сроки;

2) соблюдение порядка выполнения административных процедур.

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

22. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему регламенту.

23. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) рассмотрение обращения в письменной форме и в форме электронного документа;

2) личный приём граждан;

3) контроль за предоставлением муниципальной услуги, оформление дела, хранение;

4) анализ письменных и устных обращений граждан.

## 24. Административная процедура «Рассмотрение обращения в письменной форме и в форме электронного документа»

## 1) Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры при рассмотрении обращения в письменной форме и в форме электронного документа:

## - приём и регистрация обращения;

## - рассмотрение обращения должностным лицом Администрации;

- рассмотрение обращения муниципальными служащими Администрации, ответственными за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнители);

- контроль за своевременным рассмотрением обращения;

- оформление дела по обращению, хранение.

2) Основанием для приёма и регистрации обращения является поступление обращения гражданина в Администрацию.

3) Обращение в Администрацию может быть доставлено лично гражданином, доставлено нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, специальной связью, по электронной почте и через редакции средств массовой информации.

4) Ответственным за выполнение действия по приему и регистрации письменных обращений является делопроизводитель Администрации. Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, распечатываются специалистом один раз в день.

5) Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения должностному лицу Администрации осуществляется делопроизводителем в течение трех рабочих дней с даты поступления в Администрацию.

Регистрация обращений осуществляется в журнале регистрации обращений граждан. При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется;

- тема (темы) обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе Администрации.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны ответы по существу соответствующими компетентными органами.

6) На стадии предварительной обработки поступивших обращений управляющий Делами отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-Фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

- обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;

- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По названным группам обращений управляющий Делами готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением Главе поселения на подпись, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан. Подписанное уведомление (разъяснение) отправляется заявителю.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

7) Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, принимаются к рассмотрению.

8) Максимальный срок приема и регистрации обращения гражданина составляет - 3 дня.

9) Основанием для рассмотрения обращения должностным лицом Администрации является поступление обращения.

10) Специалист рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Администрации рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения; принимает решение о возвращении заявителю вложенных в конверт подлинников документов, денежных знаков, подарков. По результатам предварительного рассмотрения передаёт зарегистрированное обращение для рассмотрения Главе Бологовского сельского поселения

Срок рассмотрения письменного обращения Главой Бологовского сельского поселения - один рабочий день.

11) Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации;

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации;

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц;

- повторные обращения;

- многократные обращения;

- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

- анонимные обращения.

12) Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно в день регистрации направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

13) По многократным обращениям специалист на основании истории обращения рассматривает вопрос о безосновательности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено и муниципальным служащим, ответственным за выполнение поручения, непосредственно при рассмотрении обращения.

Окончательное решение о прекращении переписки принимает Глава поселения о чем гражданину направляется уведомление.

14) Анонимные обращения направляются специалистом согласно их сферы деятельности для ознакомления.

15). Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, специалист в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

16) Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Глава Бологовского сельского поселения в своей резолюции указывает должностных лиц, которым необходимо копии обращения.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным часть 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации, которому передано для рассмотрения обращение, исполнитель готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо гражданину подписывается должностным лицом Администрации, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, и направляется гражданину.

18) Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению (в соответствии с резолюцией) должностного лица Администрации исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается Главой поселения, принявшим такое решение, и направляется гражданину.

19) По результатам рассмотрения обращения делопроизводитель:

- вносит в журнал регистрации обращений граждан информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений;

- направляет копию обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение Главе поселении – три рабочих дня с момента регистрации обращения у делопроизводителя.

20) Глава поселения при получении обращения и поручения к нему уточняет:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц.

В случае разногласия по содержанию поручения окончательное решение по данному вопросу принимается Главой Бологовского сельского поселения.

21) Глава поселения по результатам ознакомления с текстом обращения, резолюцией, прилагаемыми документами, определяет характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения, а также время выезда на место (при необходимости).

22) Основанием для рассмотрения обращения исполнителем является поступление обращения с прилагаемыми документами исполнителю.

23) При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

- по улучшению социально - экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

Максимальный срок работы с обращением, отнесенным к категории предложений, от регистрации до направления ответа гражданину – 30 календарных дней.

24) При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответ гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

25) При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пересечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия основании для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

26) В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

27) В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах местного самоуправления, других организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу – не более 15 календарный дней.

Запрос подписывается Главой поселения, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующим орган местного самоуправления или организацию.

28) В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

29) При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

30) При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц Администрации.

31) В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица Администрации выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

32) В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

33) Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

34) Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный главным специалистом, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось соответствующим должностным лицом Администрации на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Глава поселения, давший поручение по обращению:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя) в течение трех дней;

- дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

35) Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрения является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

- ответ дан не на все вопросы обращения.

36) В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

37) Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает Глава поселения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

В этом случае специалист снимает обращение с контроля, подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

38) В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Губернатора Тверской области, от депутатов всех уровней.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется главой поселения.

39) Результатом выполнения административной процедуры является направление письменного ответа гражданину.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение - 25 дней.

40) Управляющий делами направляет гражданину в порядке делопроизводства, подписанный Главой поселения и зарегистрированный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

На обращение, поступившее в электронном виде, по просьбе гражданина ответ направляется по адресу электронной почты или по почтовому адресу. Отчет об отправке ответа в электронном виде гражданину распечатывается исполнителем и приобщается к делу.

41) Делопроизводитель формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки. Вносит в журнал регистрации обращения граждан информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на муниципальное хранение.

## 25. Административная процедура «Личный прием граждан».

## 1) Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры при личном приёме граждан:

- регистрация устного обращения;

- рассмотрение устного обращения Главой поселения (Главой Администрации);

- рассмотрение устного обращения исполнителем;

- контроль за своевременным рассмотрением устного обращения;

- оформление дела по устному обращению, хранение;

- анализ устных обращений граждан.

2) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является устное обращение гражданина к Главе Бологовского сельского поселения или должностным лицам Администрации

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении разговоров по телефону.

3) Делопроизводитель, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений:

- проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность;

- уточняет у гражданина суть обращения. На основании полученной информации производит запись на личный прием к должностному лицу в соответствии с компетенцией;

- готовит контрольно-регистрационную карточку, распечатывает ее, занося в неё следующие сведения: дату обращения, данные об обратившемся гражданине: фамилию, имя, отчество, категорию заявителя, место его проживания (адрес), тему (темы) обращения;

После окончания личного приема делопроизводитель регистрирует карточку личного приема в течение одного рабочего дня.

1. Устные обращения, поступившие в ходе телефонного разговора, делопроизводитель регистрирует в журнале устных обращений граждан.

Максимальный срок регистрации обращения – один рабочий день.

5) Последовательность приглашения на личный прием определяется специалистом, обеспечивающим организацию приёма, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места его проживания, даты и времени обращения посетителя.

6) Должностное лицо Администрации, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

7) В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях Главой поселения дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема должностным лицом Администрации не допускается рассмотрение служебных вопросов.

При поступлении устного обращения в ходе телефонного разговора, по которому требуется лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно по телефону.

8) В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Администрации, ведущего прием (по телефону), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9) Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, которое вместе с копией контрольно-регистрационной карточки направляется на регистрацию делопроизводителю.

10) В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11) Должностные лица Администрации во время поездок проводят встречи (личные приемы) граждан непосредственно по месту их жительства.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

12) По результатам рассмотрения устного обращения Главой поселения, специалист вносит в журнал регистрации устных обращений граждан резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), сроках исполнения поручений и передает копию контрольно-регистрационной карточки на рассмотрение муниципальным служащим Администрации.

13) Рассмотрение устного обращения и подготовка письменного ответа осуществляются в соответствии с административными процедурами, изложенными в настоящем административном регламенте.

14) Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на Управляющего Делами.

15) Подготовленный исполнителем ответ на обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема (письменное обращение, переданное во время личного приема), передается на подпись Главе Бологовского сельского поселения.

16) Основанием для контроля и оформления дела по устному обращению является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение Главе поселения.

17) Глава поселения рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

18) Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

19) В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

20) Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Глава поселения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

21) Делопроизводитель направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

21) Специалист формирует дело по обращению гражданина, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Бологовского сельского поселения.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Управляющим Делами в течение 5 лет, после чего они в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации Бологовского сельского поселения либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на муниципальное хранение.

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

26. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

27. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, принятие решений.

Снятие обращения с контроля осуществляет Глава поселения.

28. Специалист несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на Главу поселения проводившего прием.

Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации сельского поселения закрепляется в соответствующих положениях должностных инструкций.

**V.**  **ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

29. Гражданин имеет право обжаловать действия (бездействие) должностного лица и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги и исполнения административного регламента.

30. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

31. Граждане имеют право обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично, направить жалобу по почте или в электронном виде.

32. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, посредством обращения в структурное подразделение Администрации в письменной форме.

33. Жалоба гражданина в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;

- суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

- личную подпись и дату.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в ней информацию. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если в жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, об этом сообщается гражданину, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

34. Жалоба гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня поступления.

35. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований гражданина либо в отказе в удовлетворении требований, о чем гражданину дается ответ в письменной форме.

36. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по факту, изложенному в жалобе, и принятии мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется уведомление об отказе в рассмотрении жалобы с указанием причин, по которым в ее удовлетворении отказывается.

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в Администрации Бологовского сельского поселения»

**БЛОК – СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан» в Администрации Бологовского сельского поселения

Письменный запрос

Почта Интернет Факс

Личное обращение

Личное обращение

Обращение граждан

Обращение граждан

Разрешение поставленного в обращении вопроса

**Администрация сельского поселения**

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

Приём запроса и первичная обработка

нет

да

Соответствие требований к оформлению

нет

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

Направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган

да

Регистрация обращения в течение 3 – х дней

Уведомление гражданину

Рассмотрение обращения в течение 30 – ти дней

Регистрация ответа гражданину, снятие с контроля

анализ, разбивка по темам, выделение главной мысли

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Уведомление о направлении для рассмотрения

Оформление ответа

Направление обращения на рассмотрение