

***Администрация Нижнекисляйского городского поселения***

***Бутурлиновского муниципального района***

***Воронежской области***

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

***от 23 октября 2012 года № 58***

*р.п. Нижний Кисляй*

Об утверждении административного регламента администрации Нижнекисляйского городского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

В соответствии с Федеральными законами РФ от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации Нижнекисляйского городского поселенияот 18.09.2012 года № 46 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг населению, администрация Нижнекисляйского городского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Нижнекисляйского городского поселенияБутурлиновского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».
2. Опубликовать настоящее постановление в официальном периодическом печатном издании «Вестник муниципальных правовых актов Нижнекисляйского городского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области» и разместить в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления Нижнекисляйского городского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Зам. главы Нижнекисляйского**

**городского поселения В.П.Рагозина**

Утвержден

постановлением администрации

Нижнекисляйского городскогопоселения

От 23 октября 2012 № 58

**Административный регламент**

**администрации Нижнекисляйского городского** **поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Предметом регулирования Административного регламента администрации Нижнекисляйского городскогопоселенияпо предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее Административный регламент) являются отношения, возникающие между физическими лицами либо их уполномоченными представителями и администрацией Нижнекисляйского городского поселения(далее – Администрация), связанные с предоставлением Администрацией муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.1.3. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом Нижнекисляйского городскогопоселения;

- заявитель - физическое лицо либо его уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- обращение – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициатором коллективного обращения) или путем сбора подписей;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителями являются физические лица либо их уполномоченные представители (далее - заявители).

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

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также органах, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – Портал), на официальном сайте администрации Нижнекисляйского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах в помещении для приема граждан.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются заявителю по телефону, электронной почте или на личном приеме.

В ответе по телефону и на иные устные обращения специалист информирует обратившегося гражданина о своей фамилии, имени, отчестве, должности, отвечает по существу поставленных вопросов или сообщает номер телефона компетентного специалиста, его фамилию, имя, отчество, должность.

1.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Информацию по предоставлению муниципальной услуги можно получить в администрации Нижнекисляйского городского поселения.

Место нахождения администрации: 397535, Воронежская область, Бутурлиновский район, рабочий поселок Нижний Кисляй, улица Октябрьская, дом 4.

Администрация осуществляет прием заявителей ежедневно с 08.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья, перерыв с 12.00 до 14.00.

Справочные телефоны администрации: (47361) (41-2-33); факс администрации: (47361) (41-2-33).

Адрес официального сайта администрации Нижнекисляйского городского поселения в сети Интернет: [**http://nijnekis-gp.ru/**](http://nijnekis-gp.ru/); адрес электронной почты: [**nijnekis@yandex.ru**](mailto:nijnekis@yandex.ru)Информация об установленных для личного приема граждан днях, часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по номеру телефона (47361) (41-2-33).

Порядок получения информации заявителями по предоставлению муниципальной услуги:

- непосредственно в администрации Нижнекисляйского городского поселения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в т.ч. в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация Нижнекисляйского городского поселения.

Муниципальная услуга осуществляется главой администрации, заместителями главы администрации и сотрудниками администрации Нижнекисляйского городского поселения (далее – должностные лица), в компетенцию которых входят вопросы, содержащиеся в обращениях граждан.

2.2.2. В соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» должностные лица не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанной с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление устного или письменного ответа на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- оставление обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщение гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- направление гражданину сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

Результатом исполнения муниципальной услуги при личном приеме 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 личного приема гражданина установленного образца. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.3. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4.4. Рассмотрение обращений ветеранов Великой Отечественной войны и лиц, приравненных к ним, рассматриваются в приоритетном порядке, обращения граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.4.5. Руководитель органа местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», 25.12.1993 г. № 237);

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100051) от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" («Парламентская газета», 11 мая 2006 года № 70-71, «Российская газета», 5 мая 2006 года, № 95);

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации («Российская газета», от 08.10.2003 №202);

- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», от 29.07.2006г. № 165);

- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Российская газета», от 29.07.2006г. № 165);

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103023;fld=134) от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010 г. № 168);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 26.08.2011);

- [Постановлением](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=82631;fld=134) Правительства Российской Федерации от 17.11.2007г. № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» («Российская газета» от 21.11.2007г.);

- настоящим административным регламентом;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, администрации Нижнекисляйского городского поселения регулирующими отношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним [Конституцией](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется без предъявления документов.

2.6.2. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить не предусмотрено.

2.6.3. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Основания для отказа в приме документов отсутствуют.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

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

2.8.2.В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.8.3. Администрация Нижнекисляйского городского поселения не рассматривает письменные обращения граждан, выходящие за рамки действия Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя**

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги – 30 минут.

**2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.11.1. Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут.

2.11.2. Поступившее в администрацию Нижнекисляйского городского поселения обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента его поступления.

2.11.3. Результатом выполнения административной процедуры по приему обращения и прилагаемых к нему документов является регистрация обращения в «Журнале регистрации обращений граждан» и заполнением регистрационно-контрольной карточки.

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления такой услуги**

2.12.1. Места предоставления муниципальной услуги располагаются в служебных помещениях администрации Нижнекисляйского городского поселения, у входа в которые размещаются таблички с указанием фамилии, имени, отчества муниципальных служащих, в служебные обязанности которых входит предоставление муниципальной услуги. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

а) Муниципальную услугу предоставляет администрация Нижнекисляйского городского поселения.

Место нахождения администрации: 397535, Воронежская область, Бутурлиновский район, рабочий поселок Нижний Кисляй, улица Октябрьская, дом 4.

Администрация осуществляет прием заявителей ежедневно с 08.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья, перерыв с 12.00 до 14.00

Справочные телефоны администрации: (47361) 41-233; факс администрации: (47361).

Адрес официального сайта администрации в сети Интернет: [**http://nijnekis-gp.ru/**](http://nijnekis-gp.ru/), адрес электронной почты: [**nijnekis@yandex.ru**](mailto:nijnekis@yandex.ru)

б) указанная в подпункте «а» информация, а также информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе тексты настоящего регламента и федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» помещаются на стендах в помещениях муниципального органа в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним посетителей, а также на официальном сайте муниципального органа в сети Интернет.

2.12.3. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для обратившихся граждан, они оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, в том числе обеспечивать возможность реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлениям муниципальной услуги.

2.12.4. При возможности около здания администрации района организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.5. Центральный вход в здание, где располагается администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

2.12.6. Рабочие места специалистов, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются техническими средствами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальных услуги.

Должностным лицам, ответственным за исполнение муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцтовары в количестве, достаточном для исполнения муниципальной услуги.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

2.13.1. Муниципальная услуга признается качественной при ее предоставлении в сроки, определенные в подразделе 2.4. настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами администрации при предоставлении муниципальной услуги их продолжительность должны быть сведены до оптимального минимального значения.

Оптимальное минимальное значение количества взаимодействий заявителя с должностными лицами администрации при предоставлении муниципальной услуги – два. Первое взаимодействие: при подаче запроса о предоставлении услуги. Второе взаимодействие: при получении результата предоставления услуги. При необходимости получения заявителем информации о ходе выполнения муниципальной услуги количество взаимодействий заявителя с должностными лицами может быть увеличено. Оптимальное минимальное значение продолжительности взаимодействия - 15 мин.

2.13.3. Показатели доступности муниципальной услуги:

- возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги, о ходе её выполнения, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- лично или через законного представителя при посещении органа или организации;

- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

**2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекомуникационных сетей общего пользования включая сеть интернет.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1.Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги.

**3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение гражданина в администрацию Нижнекисляйского городского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и областных органов для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может поступить по почте, передаваться по факсу, Интернету, доставлено непосредственно гражданином или его представителем.

Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), по факсу, Интернету и документы, связанные с их рассмотрением, поступают главе администрации Нижнекисляйского городского поселения.

3.3.3. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;

- подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес администрации нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет в двух экземплярах акт по форме о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в администрации района, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

3.3.4. Специалист - ответственный за прием документов - получив конверт, нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая сообщает об этом главе администрации и действует в соответствии с мерами безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию Нижнекисляйского городского поселения.

3.3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием документов. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.

3.3.6. Обращения, поступившие:

***-***по факсу, регистрируются специалистом и передаются главе администрации Нижнекисляйского городского поселения;

- на официальный сайт администрации Нижнекисляйского городского поселения по сети Интернет, принимаются специалистом администрации Нижнекисляйского городского поселения, распечатываются и передаются в главе администрации Нижнекисляйского городского поселения.

**3.4. Регистрация поступивших обращений**

3.4.1. Поступившие обращения граждан в письменной форме регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

3.4.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- указывает социальное и льготное положение автора обращения;

- отмечает тип корреспондента, (вышестоящие органы власти и другие), проставляет исходящий номер и дату сопроводительного письма;

- указывает дату исполнения письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые переводы относятся за счет заявителя;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Нижнекисляйского городского поселения» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

**3.5. Направление обращения на рассмотрение**

3.5.1. После регистрации корреспонденция направляется главе администрации Нижнекисляйского городского поселения лично.

3.5.2. На обращении гражданина глава администрации Нижнекисляйского городского поселения накладывает визу, которая содержит фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник администрации Нижнекисляйского городского поселения организует изготовление копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.

3.5.3. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- письма с просьбами оличном приеме должностными лицами рассматриваются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации Нижнекисляйского городского поселения*.* При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема должностными лицами;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Нижнекисляйского городского поселения или должностного лица администрации Нижнекисляйского городского поселения, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

- обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются главой администрации Нижнекисляйского городского поселения.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.

**3.6. Рассмотрение обращений в администрации Нижнекисляйского городского поселения**

3.6.1. Поступившие в администрацию Нижнекисляйского городского поселения письменные обращения граждан, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

3.6.2. Обращения могут рассматриваться, в том числе с выездом на место, или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

3.6.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

3.6.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом орган, в который, по его мнению, следует направить обращение;

* на обращения, не содержащие конкретных предложений заявлений, жалоб или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются;
* обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц не рассматриваются. В необходимых случаях обращения такие письма отправляются в правоохранительные органы;
* обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по принадлежности и списываются в дело;
* обращения, бессмысленные по содержанию, списываются;
* обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

3.6.6. В случае если обращение одного того же лица (группы лиц), по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию района с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, может быть принято решение главы администрации Нижнекисляйского городского поселения о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу;

* если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, то рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель;

- если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, то должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив обэтом заявителя;

* если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, то рассмотрение обращения прекращается.

Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**3.7. Личный прием граждан**

3.7.1. Организацию личного приема граждан в администрации Нижнекисляйского городского поселения осуществляет ответственный за это работник.

3.7.2. Прием граждан в администрации Нижнекисляйского городского поселения ведет глава администрации Нижнекисляйского городского поселения.

3.7.3. График приема граждан главой администрации Нижнекисляйского городского поселения составляется на текущий год, подписывается главой администрации Нижнекисляйского городского поселения. График личного приема помещается на информационный стенд в приемной граждан и публикуется на Интернет-сайте администрации района.

3.7.4. Предварительную запись на личный прием к главе администрации Нижнекисляйского городского поселения и организацию приема в администрации Нижнекисляйского городского поселения осуществляет ответственный за это работник администрации. Запись на личный прием проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 ч. (кроме выходных и праздничных дней).

3.7.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

В случае если непосредственно во время личного приема решение поставленных гражданином вопросов невозможно, от него может быть принято письменное обращение.

Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации Нижнекисляйского городского поселения, ему разъясняется порядок обращения в иные органы власти.

3.7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее неоднократно были даны ответы по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

Ответ на устное обращение гражданина может быть дан устно с его согласия, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.7.7. В случае повторного обращения специалист осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются главе администрации, ведущему личный прием.

Запись на повторный прием к главе администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

Ответы на обращение граждан подписывает глава администрации Нижнекисляйского городского поселения.

Законченные делопроизводством документы направляют главе администрации Нижнекисляйского городского поселения. Решение о постановке на контроль по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава администрации Нижнекисляйского городского поселения.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**3.8. Постановка обращений граждан на контроль**

3.8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

3.8.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации Нижнекисляйского городского поселения.

В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление автору обращения с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

3.8.3. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностных лиц, обеспечивающих решение вопросов, затронутых в обращении.

Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

**3.9. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

**3.10. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.**

3.10.1. Должностное лицо - ответственный исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией главы администрации.

Должностное лицо — исполнитель поручения изучает материалы обращения, при необходимости:

- подготавливает запрос в целях получения необходимой информации;

- подготавливает запрос в целях получения информации по существу вопросов, изложенных в обращении, в других органах власти района;

3.10.2. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Нижнекисляйского городского поселения или на имя главы администрации Нижнекисляйского городского поселения подписываются главой администрации Нижнекисляйского городского поселения либо уполномоченными на то лицами.

3.10.3. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит текст ответа, визирует его и передает главе администрации Нижнекисляйского городского поселения на подпись.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

**3.11 Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

3.11.1. В любое время с момента регистрации обращения, заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.11.2. Справочную работу по исполнению муниципальной услуги ведут работники администрации района, на которых это возложено.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.11.3. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

При получении запроса по телефону специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.

4.1.3. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.2.2. Контроль полноты и качества осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

**4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.**

За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, объединений и организаций.**

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке главе администрации Нижнекисляйского городского поселения.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения).

5.4. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, выдается или направляется заявителю.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Результаты досудебного (внесудебного) обжалования:

- признание правомерным действия (бездействия) и (или) решения должностного лица, осуществленных и принятых при исполнении муниципальной услуги, и отказ в удовлетворении жалобы;

- признание действия (бездействия) и (или) решения должностного лица, осуществленных и принятых при исполнении муниципальной услуги, неправомерным и определение в целях устранения допущенных нарушений мер ответственности, предусмотренных законодательством Российской Федерации, к должностному лицу, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента и повлекшие за собой жалобу заявителя (заинтересованного лица).

5.9. Заявителю (заинтересованному лицу) направляется уведомление о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

**Зам. главы Нижнекисляйского**

**городского поселения В.П.Рагозина**

Приложение

к Административному регламенту

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан»

|  |
| --- |
| Прием и регистрация письменного обращения |

Направление письменного обращения ответственному исполнителю ответственным исполнителем

Обращение списывается в дело. Информация о списании обращения

в дело отражается в журнале регистрации обращений граждан

|  |
| --- |
| Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения |

|  |
| --- |
| Направление ответа в письменном виде заявителю |