

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

сельского поселения Натальино

муниципального района Безенчукский

Самарской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.08.2012г. № 6

с. Натальино

Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения

Натальино

В соответствии с Федеральным законом 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом сельского поселения Натальино

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Натальино согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Обнародовать настоящее Постановление в газете «Вестник сельского поселения Натальино».

4. Постановление вступает в силу с момента обнародования.

Глава сельского поселения

Натальино О.Ю. Зубко

Приложение

к постановлению Администрации сельского поселения

Натальино

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан в Администрации**

**сельского поселения Натальино**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Натальино (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации сельского поселения Натальино и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации сельского поселения Натальино (далее - Администрация).

1.2. Основные термины, используемые в Административном регламенте, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

- Уставом сельского поселения Натальино;

- настоящим Административным регламентом;

- иными нормативными правовыми актами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется:

- Главой сельского поселения Натальино;

- специалистом Администрации.

Далее в целях настоящего регламента указанные в настоящем пункте лица именуются «должностные лица».

1.5. Результатами рассмотрения обращений граждан в Администрации являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответы с уведомлением о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- промежуточные ответы, содержащие уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней;

- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения – ответа в письменной форме (в устной форме ответ может быть дан с согласия гражданина в ходе личного приема).

1.6. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется бесплатно.

**II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан в Администрации**

**2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан**

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации предоставляется:

- непосредственно в здании Администрации;

- в газете «Вестник сельского поселения Натальино», телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Граждане могут обратиться непосредственно в Администрацию или по почте, направить обращение по информационным системам общего пользования (на адрес электронной почты в сети «Интернет»), посредством факсимильной связи.

Телефоны для справок: (8 846 76) 48-1-18, 48-1-19.

Номер т/факса: (8 846 76) 48-1-18.

Адрес для направления обращений по почте: 446223, Самарская область, Безенчукский район, с.Натальино, ул.Школьная, д.1

Адрес электронной почты поселение - olga-makarycheva21@rambler.ru

Гражданин может обратиться в Администрацию с обращением лично по вышеуказанному адресу в рабочее время в соответствии с графиком работы Администрации: с 8.00 до 16.12, перерыв - с 12.00 до 13.00, выходной - суббота, воскресенье.

2.1.3. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приёма граждан, и на официальном сайте муниципального района Безенчукский в сети Интернет: www.bezenchykvlast.ru размещается следующая информация:

- настоящий Административный регламент;

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

- график личного приёма граждан в Администрации поселения, содержащий информацию о месте приема, днях и часах приема;

- номера телефонов для получения справочной информации;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) лиц, осуществляющих рассмотрение обращений.

2.1.4. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, Администрации сельского поселения Натальино (далее специалист, ответственный за работу с обращениями граждан), при личном обращении, по почте и телефону по следующим вопросам:

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;

- определения организаций, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;

- информирования о местах и графиках личного приема граждан для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений;

- прохождения процедур по рассмотрению обращения в Администрации.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники Администрации подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если обращение гражданина содержит иные вопросы, чем перечисленные в пункте 2.1.4, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, может сообщить гражданину о том, что вопрос не входит в его компетенцию и номер телефона работника, у которого можно получить консультацию по данному вопросу.

**2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан в Администрации**

2.2.1. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации, которая осуществляется в течение 3 дней с момента поступления письменного обращения в Администрацию.

2.2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.3. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.2.4. При приёме письменных обращений, которые граждане приносят лично, записи граждан на личный прием, а также проведении личного приема граждан в Администрации, на беседу с каждым гражданином отводится время в пределах 20 минут.

**2.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан по существу**

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

2.3.2. Ответ на письменное обращение не дается, если в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.3.4. Письменное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.5. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное или уполномоченное лицо Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.3.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

**2.4. Требования к местам рассмотрения обращений граждан в Администрации**

2.4.1. Приём граждан, обращающихся в Администрацию с письменным обращением или в целях записи на личный прием, а также непосредственно на личный прием к должностным лицам, осуществляется в помещении Администрации.

Места приёма граждан включают также места для информирования заявителей и места для ожидания.

2.4.2. Места приёма граждан должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы работников и должностных лиц Администрации, и должны быть оборудованы:

- средствами пожаротушения;

- табличкой с информацией, позволяющей гражданам определить нахождение места приема граждан;

- стендами для ознакомления граждан с информационными материалами;

- стульями (кресельными секциями) для ожидания в очереди в количестве не менее 5 мест;

- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручки) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений;

- стулом и столом для письма и раскладки документов при проведении личного приема граждан должностными лицами Администрации.

2.4.3. Рядом с местами приёма граждан должно находиться оборудованное доступное место общего пользования (туалет) со свободным доступом к нему в рабочее время.

**III. Административные процедуры**

**3.1. Перечень административных процедур**

3.1.1.При рассмотрении обращений граждан в Администрации в зависимости от вида обращения осуществляются следующие административные процедуры:

а) при рассмотрении письменных обращений:

- приём и регистрация обращения;

- направление обращения на рассмотрение или подготовка ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу;

- рассмотрение обращения;

- направление письменного ответа гражданину;

б) при рассмотрении устных обращений гражданина на личном приеме:

- запись на личный прием;

- проведение личного приема в соответствии с графиком.

В рамках личного приема граждан осуществляются следующие административные действия:

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения и дача устного ответа с согласия гражданина;

- дача ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу;

- направление обращения на рассмотрение для подготовки письменного ответа.

Последовательность административных процедур отражена в блок-схеме рассмотрения обращений граждан в Администрации (приложение №1).

**3.2. Приём и регистрация письменного обращения**

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения в Администрацию любым из способов, перечисленных в пункте 2.1.2 подраздела 2.1 раздела 2.

3.2.2. Принятые обращения незамедлительно направляются к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации с проставлением штампа Администрации с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

3.2.3. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, запись в журнал регистрации обращений граждан с присвоением регистрационного номера) осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

При обработке обращений вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес;

- данные о корреспонденте, направившем обращение по подведомственности в Администрацию, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тема (темы) обращения;

- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Администрацию или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале делается отметка "Повторное".

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 дня с момента поступления обращения в Администрацию.

**3.3. Направление письменного обращения на рассмотрение или подготовка ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу**

3.3.1. На стадии обработки поступивших обращений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, сортирует все поступившие обращения в зависимости от необходимости рассмотрения по существу поставленных в них вопросов на две группы:

- обращения, не подлежащие рассмотрению по существу;

- обращения, подлежащие рассмотрению по существу.

3.3.2. Обращения, подлежащие рассмотрению по существу, поступившие в Администрацию или должностному лицу Администрации в соответствии с их компетенцией, направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, с прикрепленной к ним регистрационной карточкой для резолюции:

- адресованные Главе сельского поселения - Главе

- адресованные иным должностным лицам Администрации - непосредственно указанным лицам.

Обращения, адресованные в Администрацию без указания должностного лица направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания обращения должностным лицам в соответствии с их функциональными обязанностями. К каждому обращению прикрепляется регистрационная карточка с указанием того должностного лица, которому направлено обращение.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, делает отметку в журнале регистрации обращений о направлении обращения на рассмотрение с указанием должностного лица, которому оно направлено.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 рабочих дня с даты регистрации сообщения.

3.3.3. По обращениям, не подлежащим рассмотрению по существу, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет подготовку письменного ответа на бланке Администрации за своей подписью в зависимости от вида таких обращений.

По обращениям:

- текст которых не поддается прочтению;

- содержащим нецензурные или оскорбительные выражения;

- граждан, с которыми прекращена переписка;

- в которых обжалуются судебные решения

осуществляется подготовка письменного ответа, содержащего уведомление в адрес обратившегося гражданина на бланке Администрации за подписью Главы сельского поселения с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, о недопустимости злоупотребления правом, о чём специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается отметка в журнале регистрации обращений граждан;

- содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации (должностных лиц Администрации) - специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит сопроводительное письмо на бланке Администрации и за своей подписью и направляет вместе с обращением в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Гражданину, направившему обращение, ведущий специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, за своей подписью направляет уведомление о переадресации его обращения.

Максимальный срок исполнения указанных действий составляет 7 дней.

3.3.4. Обращения без указания фамилии граждан, их направивших, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в течение 3 дней с момента регистрации в Администрации направляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, с прикрепленной к ним регистрационной карточкой должностным лицам согласно их компетенции для ознакомления.

Подобные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней с момента регистрации в Администрации направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на бланке Администрации за подписью Главы сельского поселения в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3.5. При поступлении в Администрацию обращения, содержащего вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, его копия в течение 7 дней со дня регистрации направляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на бланке Администрации и за подписью Главы сельского поселения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

**3.4. Рассмотрение письменного обращения**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом обращения гражданина. Должностное лицо внимательно изучает содержание обращения и прилагаемых к нему документов и в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов относится к его компетенции и в течение 2 рабочих дней принимает решение в виде резолюции:

- для подготовки проекта ответа;

- для подготовки ответа.

Резолюция «Для подготовки проекта ответа» определяет необходимость подготовки проекта ответа и направления его вместе с поступившим обращением в адрес лица, подписавшего резолюцию. При этом прохождение проектов ответов по цепи исполнителей должно точно соответствовать обратному порядку направления резолюций.

Резолюция «Для ответа» указывает на необходимость подготовки ответа на обращение и направления ответа корреспондентам и заявителям.

Данная резолюция может быть адресована исключительно должностным лицам Администрации.

В случае, если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции должностного лица, обращение с прилагаемыми к нему документами возвращается специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения соответствующих изменений в регистрационную карточку и незамедлительного направления обращения к тому должностному лицу, к компетенции которого относятся данные вопросы.

Обращение с резолюцией направляется специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, в течение 1 дня делает отметки в журнале регистрации (вносит в регистрационную карточку содержание резолюции должностного лица Администрации, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений) и направляет обращения для дальнейшего рассмотрения исполнителю.

В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение исполнителю, указанному в резолюции первым, и копии обращения соисполнителям.

Соисполнители в течение 7 рабочих дней рассматривают обращение и направляют в адрес исполнителя письменные предложения по ответу в адрес обратившегося гражданина.

Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и с учетом предложений соисполнителей (при их наличии) в срок не более 15 дней с момента поступления обращения готовит проект ответа за подписью соответствующего должностного лица Администрации. Подготовленный проект ответа на обращение направляется исполнителем для подписания должностному лицу в день завершения его подготовки.

Должностное лицо в течение 2 дней подписывает проект ответа на обращение либо возвращает его исполнителю для доработки.

Исполнитель:

- в течение 3 дней с момента получения проекта ответа для доработки осуществляет требуемую доработку проекта ответа и передаёт его должностному лицу для подписания.

- в день получения подписанного должностным лицом ответа на обращение передаёт его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для отправки заявителю.

В случае подписания письменного ответа на обращение, поступившее в Администрацию, ответ на обращение оформляется на бланке Администрации, без присвоения исходящего номера и направляется специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.4.2. При рассмотрении обращения должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а также:

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у должностных лиц, исполнителем подготавливается письменный запрос за подписью должностного лица, рассматривающего обращение, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

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

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов. 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.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению 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 даётся им оценка.

3.4.5. При рассмотрении обращений, содержащих предложения, каждое из них анализируется исполнителем (соисполнителями) на предмет возможности и необходимости его принятия с учетом следующих обстоятельств:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в муниципальные правовые акты;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации и должностных лиц Администрации;

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

- возможность принятия предложения с учётом других особенностей рассматриваемого вопроса.

По результатам рассмотрения обращения, содержащего предложения, в письменном ответе гражданину в случае положительного решения указывается, в какой форме и в какие сроки его предложение может быть реализовано, либо в случае отрицательного решения - причины, по которым его предложение не может быть принято.

3.4.6. При рассмотрении обращения, отнесённого к категории заявления, исполнитель (соисполнители):

- 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 органов и должностных лиц местного самоуправления либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель (соисполнители) проверяет:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или не совершении испрашиваемого действия (если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы);

- соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законов, иных нормативных правовых актов, в том числе муниципальных. При этом исполнитель (соисполнители) получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы (если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным и в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов, иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и должностных лиц местного самоуправления, и сроки их реализации; если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий).

3.4.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель (соисполнители) 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 (соисполнители):

- 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 или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

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), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.4.8. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан исчерпывающий письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, приняты необходимые меры.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 26 дней.

**3.5. Направление письменного ответа гражданину**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, подготовленного по результатам рассмотрения и подписанного должностным лицом, письменного ответа.

Письменный ответ должен содержать:

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

- указание на причины невозможности удовлетворения просьбы, изложенной в обращении;

- указание на то, кому направлен письменный ответ, дату отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Администрацией сельского поселения Натальино, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя ответа.

3.5.2. Подписанный должностным лицом письменный ответ на обращение направляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, гражданину по указанному им почтовому адресу.

По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, при этом гражданин расписывается в получении письменного ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

3.5.3. В случае поступления ответа на обращение, на бланке Администрации, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, присваивает ему исходящий номер и направляет гражданину по указанному им адресу.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 1 день.

**3.6. Последовательность административных процедур при личном приеме граждан**

3.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный приём к должностным лицам Администрации.

3.6.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым муниципальным правовым актом Администрации сельского поселения Натальино.

3.6.3. Запись граждан на личный прием осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, при личном обращении гражданина или по телефону в день обращения.

Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностных лиц Администрации, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляющий запись гражданина на личный прием, в вежливой и корректной форме разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При несогласии гражданина с данным ему разъяснением осуществляется запись гражданина на личный приём и соответствующее разъяснение дается гражданину должностным лицом Администрации в ходе личного приема.

3.6.4. На граждан, обратившихся на личный прием, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет карточку личного приёма гражданина на бумажном носителе с занесением в нее содержания устного обращения гражданина (Приложение №2).

При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приёма передается должностному лицу Администрации, осуществляющему личный прием.

Гражданину в устной форме сообщается дата, место и время проведения личного приёма.

При обращении на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.5. Одновременно ведется личный приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.6.6. Должностные лица, осуществляющие личный приём, выслушивают устное обращение гражданина и в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки дают гражданину с его согласия ответ в устной форме, о чем в специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, делает запись в карточке личного приема гражданина.

3.6.7. В случае несогласия гражданина с дачей устного ответа, либо в случае необходимости проведения дополнительной проверки и сбора информации, должностные лица, осуществляющие личный прием дают поручение путем наложения резолюции подготовить письменный ответ по существу вопросов, поставленных в устном обращении.

3.6.8. В ходе личного приема гражданин может оставить на рассмотрение письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном подразделами 3.2-3.5 настоящего раздела.

На подобных обращениях специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается отметка «принято на личном приеме», дата приема обращения.

3.6.9. После завершения личного приема специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение 1 рабочего дня с момента регистрации передает письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, должностным лицам в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, для подготовки письменного ответа гражданину.

При необходимости подготовки письменного ответа на устное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в течение 2 рабочих дней, следующих за днем проведения личного приема, направляет карточку личного приема с кратким изложением обращения в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием.

Письменные ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, даются в порядке и в сроки, предусмотренные подразделами 3.2-3.5 настоящего раздела.

3.6.10. Обращение, поступившее в ходе личного приема, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (письменный или с согласия гражданина – в устной форме по его устному обращению).

**IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан в Администрации**

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к порядку рассмотрения обращений граждан, осуществляется Главой сельского поселения Натальино непосредственно при осуществлении процедуры рассмотрения обращений граждан в Администрации (далее - предоставление муниципальной услуги), а также путем организации проведения проверок. По результатам проверок Глава сельского поселения Натальино дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением Административного регламента осуществляется Администрацией сельского поселения Натальино и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки качества предоставления муниципальной услуги, исполнения Административного регламента осуществляется Администрацией сельского поселения Натальино в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Внеплановые проверки могут осуществляться по поручению Главы сельского поселения Натальино или при наличии жалоб на исполнение Административного регламента.

4.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения Административного регламента, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

За неправомерные решения (действия, бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при рассмотрении обращений граждан, ответственность должностных лиц за нарушение Административного регламента**

5.1.Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется Главе сельского поселения Натальино или иному должностному лицу местного самоуправления в соответствии с его компетенцией (446232, Самарская обл., Безенчукский р-н, с.Натальино, ул. Советская. д.1).

5.4. Получатель муниципальной услуги вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве.

**VI. Оформление и хранение дела по обращению**

6.1. Оформление и хранение дела по письменному обращению.

6.1.1. Материалы по рассмотрению письменного обращения должностным лицом вместе с подписанным письменным ответом на обращение направляются исполнителем специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения в журнал информации о результатах его рассмотрения и завершения оформления дела по рассмотрению обращения.

6.1.2. Сформированное дело помещается в текущий архив Администрации сельского поселения Натальино на хранение в соответствии с утверждённой в Администрации номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются (приобщаются) к делу с первичным обращением.

Оформление дела по рассмотрению обращения и передачу дела в архив осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

6.1.3. Документы в делах, а также сформированные дела располагаются в хронологическом порядке.

6.2.Оформление и хранение дела по устному обращению

6.2.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ведет учет обратившихся на личный прием граждан; регистрацию обращений, а также заносит в журнал регистрации обращений информацию о результатах рассмотрения обращения.

6.2.2. По окончании рассмотрения обращения, поступившего на личном приеме, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению.

6.2.3. Дело помещается в текущий архив Администрации на хранение в соответствии с утверждённой в Администрации номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Карточки личного приема граждан по рассмотренным обращениям со всеми имеющимися материалами хранятся в картотеке в алфавитном порядке.

**VII. Форс-мажорные обстоятельства, не зависящие от ответственного работника.**

В этом случае ответственный работник администрации сельского поселения информирует об этом заказчика муниципальной услуги или его представителя посредством информационных систем общего пользования, объясняет причины увеличения срока и согласовывает дату получения информации о результатах рассмотрения обращения.

Приложение №2

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НАТАЛЬИНО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЕЗЕНЧУКСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

N \_\_\_\_\_\_\_ Дата приема "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Фамилия, И., О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Содержание заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения заявления: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Обратная сторона карточки

|  |  |
| --- | --- |
| Дата | Отметка о повторных заявлениях |