Утратил силу на основании постановления Воробейнской

сельской администрации

от 19.12.2018 г. №55

Утвержден

постановлением Воробейнской

сельской администрации

от 11.06.2013 г. № 17

 (в редакции постановления Воробейнской сельской

администрации от 17.07.2013г. № 28)

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги «Прием устных и письменных обращений граждан» Воробейнской сельской администрацией**

**1. Основные положения**

1. Административный регламент **«**Прием устных и письменных обращений граждан» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Воробейнской сельской администрации и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Воробейнской сельской администрации.
2. Работа с обращениями граждан в Воробейнской сельской администрации, осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", действующим зако­нодательством, настоящим административным регламентом.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Воробейнской сельского поселения.

 Дни приема граждан главой поселения:

 вторник, четверг – с 9.00 до 12.00 часов;

 пятница – с 9.00 до 13.00 часов;

Предварительная запись по телефону (8-48-344) 3-27-45

Заявления, направляемые в адрес главы Воробейнского сельского поселения, принимаются должностным лицом сельской администрации**.**

1. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обра­щений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также направленных гражданами по электронной почте uqDfpf@yandex.ru
2. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет уполномоченное лицо Воробейнской сельской администрации, который анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руко­водство администрации, выявляет причины появления жалоб, предлагает меры по их устранению.

**2. Требования к письменному обращению граждан**

**2.1.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо на­именование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые на­правляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должно­стного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество
(последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жало­бы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письмен­ному обращению документы и материалы, либо их копии.

**2.2.** Обращение, направленное по электронной почте uqDfpf@yandex.ru должно содержать наименование ис­полнительного органа или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адре­совано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

**3. Административные процедуры.**

**3.1.** Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в Воробейнской сельской администрации;

- 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 функции по рассмотрению обращений граждан.

- Делопроизводство по работе с обращениями граждан.

1. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется в соответст­вии с требованиями Инструкции по делопроизводству, утвержденной постановлением Воробейнской сельской администрации, а также другими действующими нормативными актами отдельно от дру­гих видов делопроизводства.
2. Все поступающие в Воробейнскую сельскую администрацию обращения граждан принимаются, учитыва­ются, централизованно регистрируются в течение 3 дней (согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ). Конверты к ним сохраняются только в том случае, если в письме не указан автор обращения.

Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе Воробейнского сельского поселения, который по каждому обращению дает соответствующее поручение исполнителям, осуществляет контроль за его выполнением либо назначает лиц, ответствен­ных за осуществление контроля.

1. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истече­ния срока рассмотрения, считаются первичными.
2. Повторными письмами считаются те, в которых один и тот же автор, не удовлетворив­шись ответом на предыдущее заявление, просит еще раз рассмотреть его жалобу.
3. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается порядковый номер в регистрационной карточке, делается отметка "Повторно" и подбирается вся предшествующая переписка.
4. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в учетной карточке.
5. Письма, бессмысленные по содержанию, не имеющие личных просьб, а также некор­ректные по тону, списываются в дело, о чем в учетной карточке делается отметка.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего об­ращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если руководителем принято иное решение, то письмо направляется для проверок:

 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.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течении 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.

**3.9.** Обращения граждан, поступившие в Воробейнскую сельскую администрацию по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают тре­бованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

**3.10.** Глава Воробейнского сельского поселения по каждому письму граждан дает соответствующее поручение исполнителям, осуществляет контроль за его выполнением.

Если исполнителей несколько, то обобщающие материалы готовит лицо, указанное в пору­чении первым.

Запрещается направлять жалобы для рассмотрения должностным лицам или организа­циям, действия которых обжалуются.

**3.11.** Обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня регистрации письменного обращения, т.е. с мо­мента присвоения регистрационного номера. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.

**3.12.** Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федера­ции, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации (в том числе от депутатов Государственной Думы), Брянской областной Думы, поставленные ими на контроль, рассматриваются главой Воробейнского сельского поселения и его заместителем.

1. Ответы на обращения граждан дают (подписывают) глава Воробейнского сельского поселения, его заместитель (по поручению), а на письма, поступившие из Администрации Президента Рос­сийской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Россий­ской Федерации, - глава Воробейнского сельского поселения или лицо, его замещающее.
2. Обращения граждан, поступившие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотрен­ные настоящим административным регламентом.
3. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные во­просы, приняты необходимые меры и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.
4. Решение о снятии с контроля принимает должностное лицо, которое давало поручение по его рассмотрению. На каждом обращении граждан после его исполнения должны быть: надпись "В дело", личная подпись должностного лица, принявшего это решение, и дата.
5. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены со всеми материалами проверки (справками, информациями и т.д.) для формирования дела и картоте­ки. Хранение дел у исполнителей запрещается.
6. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются утвержденными в установленном порядке перечнями документов, регламентирующих деятельность Воробейнской сельской администрации.
7. **Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан**

**4.1.** Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляет глава Воробейнского сельского поселения.

1. **Личный прием**

5.1.В Воробейнском сельском поселении прием граждан проводит глава поселения.

5.2. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах размещается на информационном стенде администрации.

5.3. Предварительная запись на прием к главе поселения производится должностным лицом сельской администрации.

5.4. Должностное лицо по согласованию с главой поселения может принять решение о досрочном прекращении записи на личный прием.

5.5. Личный прием граждан главой поселения производится с учетом числа записав­шихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

5.6. Учет приема граждан осуществляется по карточке личного приема установленного об­разца, которая предварительно заполняется должностным лицом сельской администрации. Сроки исполнения просьб граждан, высказанных на личном приеме, аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

Контроль за выполнением поручений, данных во время приема граждан, производится главой сельского поселения и заместителем.

**6. Перечень основании для**

**отказа в рассмотрении обращений граждан**

**6.1.** Обращение не рассматривается по существу, если:

**-** в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно да­вались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, ор­ган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

**-** по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

**6.2.** Обратившемуся гражданину письменно сообщается об отказе в рассмотрении обращения по существу.

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

**6.4.** В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется 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.

**7**. **Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан**

**7.1.** Сотрудники сельской администрации, работающие с обращениями, несут в соответствии с законодательством Российской Федерации ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

**7.2.** Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работаю­щего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному ли­цу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

**7.3.** При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения.

**8. Отчетность по работе с обращениями граждан**

**8.1.** Должностное лицо сельской администрации готовит аналитические справки по работе с обращениями граж­дан за квартал, полугодие и год, а по возникшим проблемам - немедленно.

**8.2.** Должностное лицо сельской администрации готовит обзоры обращений граждан, а также обобщенную ин­формацию о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах.

**8.3.** Воробейнская сельская администрация в работе с обращениями граждан взаимодействует со средствами массовой информации.

**9.Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых при исполнении муниципальной услуги**

9.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия, решений, принятых должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в вышестоящие органы власти в досудебном и судебном порядке.

9.2. Жалоба на решения, действия (бездействия) должностных лиц сельской администрации подается главе Воробейнского сельского поселения в письменной форме (в том числе при личном приеме заявителя).

9.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (адрес электронной почты uqDfpf@yandex.ru)., единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя или его представителя.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, то представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде или направлении по почте документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9.4. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

9.5. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

9.6. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.»

9.7. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

9.8. По результатам рассмотрения жалобы глава сельского поселения принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

9.9. Если в жалобе не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также отсутствует возможность прочитать фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, то ответ на обращение не даётся.

9.10. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, глава сельского поселения вправе оставить без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на жалобу не даётся, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.»

9.11. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то главой поселения принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги на основании административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

9.12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" глава сельского поселения принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

9.14. Обжалование в судебном порядке производится в соответствии с действующим законодательством.