**Административный регламент предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации»,**

**утвержденный постановлением Администрации Рижского сельсовета**

**от 15 октября 2012 года № 65**

**(с внесенными изменениями постановлением от 26 ноября 2012 года № 80)**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Административный регламент устанавливает порядок взаимодействия Администрации Рижского сельсовета с заявителями, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

2. Муниципальная услуга исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

3. Информация о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации осуществляется должностными лицами Администрации Рижского сельсовета. Администрация Рижского сельсовета (далее – Администрация сельсовета) находится по адресу: 641123, Курганская область, Шумихинский район, седло Большая Рига, переулок Труда, 3, телефон: 8(35245) 2-44-17.

По вопросам получения услуги заявитель может обратиться в Администрацию Рижского сельсовета, либо направить запрос на электронный адрес: riga245@mail.ru

График приёма граждан:

* понедельник – пятница с 8 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;
* перерыв с 12 часов 00 минут до 13 часов 00 минут;
* суббота, воскресенье – выходные дни.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приёма посетителей, размещается следующая информация:

- график (режим) работы, номер телефона;

- текст Административного регламента с приложениями (полная версия или извлечения);

- адреса электронной почты и адрес Интернет-страницы, с которых можно направить обращение в Администрацию сельсовета;

- разъяснение порядка направления обращений, а также порядка обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации.

**II.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

4. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Рижского сельсовета.

**Результаты предоставления муниципальной услуги**

6. Результатом предоставления муниципальной услуги могут являться:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

- возвращение заявителю обращения;

- оставление обращения без ответа;

- уведомление заявителя о прекращении переписки;

- устный ответ на обращение заявителя в ходе личного приема.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. 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.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

7. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня.

8. Письменное обращение заявителя, поступившее в Администрацию сельсовета, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, связанного с рассмотрением обращения, Глава Рижского сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

10. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации сельсовета, в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

11. Предоставление Администрацией сельсовета муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 25 декабря 1993 года № 237);

- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета» от 12 мая 1993 года № 83);

- Федеральный Закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30 июля 2010 года №168);

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 5 мая 2006 года № 95);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29 июля 2006 года № 165);

- Закон Курганской области от 6 декабря 2006 года № 203 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Курганской области» («Новый мир» - документы» от 14 декабря 2006 года № 41);

- Устав Рижского сельсовета Шумихинского района Курганской области (местная газета «Информационный вестник» от 27 декабря 2007 года).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

12. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в Администрацию сельсовета в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение заявителя (далее – обращение) в виде:

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

- предложения – рекомендации заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- жалобы – просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

13. В письменном обращении заявитель указывает наименование - Администрация Рижского сельсовета - 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.

14. Коллективное обращение, в котором указано лицо, уполномоченное представлять заявителей, направивших коллективное обращение (далее – уполномоченное заявителем лицо), должно содержать наименование - Администрация Рижского сельсовета - либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) уполномоченного заявителями лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы; личную подпись уполномоченного заявителями лица; дату; фамилии и инициалы заявителей, направивших коллективное обращение; личные подписи заявителей, направивших коллективное обращение.

15. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, направившего обращение;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

16. В случае необходимости в подтверждение указанных в письменном обращении доводов к обращению прикладываются документы и материалы либо их копии.

Документы и материалы либо их копии, которые имеют для заявителя ценность или необходимы для дальнейшей защиты своих прав, в случае, если он настаивает на их возвращении, должны быть возвращены заявителю. При этом Администрация сельсовета вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

17. На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность заявителя и его место жительства, сообщает суть вопроса.

18. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курганской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации сельсовета, иных государственных органов, органов местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

19. Оснований для отказа в приеме обращений, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги**

20. Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- если в запросе не указана фамилия гражданина, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- запрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- если текст письменного запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается и он не подлежит направлению на рассмотрение, о чём сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства), гражданин уведомляется о решении руководителя органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного на то лица о прекращении переписки по данному вопросу в связи с безосновательностью очередного обращения при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса;

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

21. Основания для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного обращения (далее – Интернет-обращение):

- отсутствие электронного адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

22. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

24. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут. Время приёма документов - не более 10 минут.

25. Если заявитель письменно обратился с запросом о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, ему направляется письменный ответ в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

26. Срок ожидания заявителя в очереди при личном приеме не должен превышать 30 минут.

**Сроки регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

27. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня.

**Требования к помещениям, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов,**

**необходимых для предоставления муниципальной услуги**

28. Помещение для предоставления муниципальной услуги снабжено соответствующими табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имён и отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, оснащается телефоном.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано: гардеробом; средствами пожаротушения и средствами оказания первой медицинской помощи (аптечкой).

Под зал ожидания отводится помещение, которое оборудуется посадочными местами.

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объёме предоставлять муниципальную услугу.

Должностным лицам, ответственным за предоставление муниципальной услуги, выделяются бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Организация приёма запросов осуществляется ответственными должностными лицами Администрации сельсовета на рабочем месте в соответствии с графиком работы.

Должностное лицо обязано предложить гражданину воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного должностного лица.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях должностным лицом одновременно ведётся приём только одного заявителя (членов (сотрудников) одной семьи (организации)).

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приёма посетителей, размещается следующая информация:

- график (режим) работы, номер телефона;

- текст Административного регламента с приложениями (полная версия или извлечения);

- требования к заявителям о предоставлении муниципальной услуги.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

29. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- 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 тайну;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

30. Должностное лицо Администрации сельсовета, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законом;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

31. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

32. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Администрации сельсовета являются:

- достоверность представляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставления информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

**предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

33. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на Интернет-странице Администрации Рижского сельсовета официального сайта муниципального образования Шумихинского района и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

34. Обеспечение возможности получения заявителями на Интернет-странице Администрации Рижского сельсовета официального сайта муниципального образования Шумихинского района и на едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

35. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги предоставлять документы в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе в электронном виде**

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

- приём и регистрация письменного обращения заявителя;

- направление письменного обращения заявителя на рассмотрение;

- рассмотрение и подготовка ответа на письменное обращение заявителя;

- направление ответа на обращение заявителю;

- организация и проведение личного приема.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к регламенту.

**Прием и регистрация обращения**

37. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Администрацию сельсовета письменного обращения заявителя.

38. Письменные обращения граждан принимаются должностным лицом Администрации сельсовета.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями конверты подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Администрации сельсовета.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом Администрации сельсовета, в должностные обязанности которого входит прием письменных обращений граждан, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- при вскрытии которых не обнаружилось обращение;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается должностными лицами Администрации сельсовета, в должностные обязанности которых входит прием письменных обращений граждан.

Один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на регистрацию. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

39. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета, производится должностным лицом Администрации сельсовета, ответственного за работу с обращениями граждан, в течение одного рабочего дня.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК), в которой:

- отмечается фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, дата регистрации обращения. Если письменное обращение подписано несколькими авторами (коллективное обращение), то регистрируется первый автор, в адрес которого направляется ответ;

- определяется и отмечается вид обращения (заявление, жалоба, предложение). Если письменное обращение поступило из другого государственного органа (из Администрации Президента РФ, аппарата Правительства РФ, от депутатов Государственной Думы и других), то регистрируется номер и дата сопроводительного письма;

- отмечается род деятельности гражданина (рабочий, служащий, пенсионер, студент и другие) и льготная категории (участник Великой Отечественной войны, многодетная мать, инвалид и другая);

- в случае повторного письменного обращения гражданина делается соответствующее указание;

- обозначается тема письменного обращения;

- создается аннотация (краткое изложение) текста письменного обращения;

- указывается ответственный исполнитель письменного обращения гражданина.

Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию сельсовета, рассматриваются Главой Рижского сельсовета и направляются в соответствии с резолюцией на исполнение.

40. Интернет-обращения, направленные гражданами на Интернет-страницу Администрации Рижского сельсовета официального сайта муниципального образования Шумихинского района, при необходимости распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке.

41. Прошедшие регистрацию обращения в тот же день передаются должностным лицом Администрации сельсовета, ответственного за работу с обращениями граждан, для рассмотрения Главе Рижского сельсовета.

42. Результатом выполнения административной процедуры является прием и регистрация письменного обращения и направление его на рассмотрение Главе Рижского сельсовета.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 1 день.

**Направление обращения на рассмотрение**

43. Основанием для выполнения административной процедуры направления обращения на рассмотрение является поступление Главе Рижского сельсовета зарегистрированного письменного обращения.

44. По письменному обращению, принятому к рассмотрению Главой Рижского сельсовета, принимается одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- передаче на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- направление в другие органы и учреждения;

- приобщение к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки;

- списании «В дело».

Резолюция руководителя содержит инициалы и фамилии основного исполнителя (соисполнителей), предписываемое действие и срок его исполнения, личную подпись руководителя, дату резолюции, отметку о поставке на учет.

45. На контроль ставятся:

- письменные обращения заявителей, в которых сообщается о нарушениях их законных прав;

- коллективные обращения заявителей;

- повторные обращения заявителей;

- письменные обращения заявителей, поставленные на контроль в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарате Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня их 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, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

46. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции Администрации сельсовета или должностного лица, действие (бездействие) которых обжалуется, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

47. Все обращения, поступившие в Администрацию сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные Главой Рижского сельсовета, в соответствии с резолюцией передаются в тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (далее – исполнитель).

В случае если в резолюции руководителя указано несколько соисполнителей, специалистом Администрации сельсовета, в должностные обязанности которого входит прием письменных обращений заявителей, подготавливается необходимое количество копий письменного обращения, оригинал письменного обращения в порядке делопроизводства направляется основному исполнителю, указанному в резолюции руководителя первым, а копии письменного обращения направляются соисполнителям с указанием сроков исполнения резолюции руководителя.

48. Результатом выполнения административной процедуры является передача письменного обращения на рассмотрение исполнителю (соисполнителю).

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 дней с момента регистрации обращения.

**Рассмотрение обращения и подготовка ответа**

49. Основанием для выполнения административной процедуры рассмотрения обращения и подготовка ответа является передача письменного обращения исполнителю (соисполнителям).

50. Подготовка проекта ответа Администрации сельсовета осуществляется исполнителем. Проект согласовывается с Главой Рижского сельсовета

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

51. При поступлении в Администрацию сельсовета обращений граждан, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо в 10-дневный срок запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

52. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для решения поставленных в обращении вопросов исполнитель вправе запросить необходимые документы, материалы, сведения от других государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, которые обязаны в течение 15 дней предоставить запрашиваемую информацию, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы должностные лица Администрации сельсовета.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц принимается Главой Рижского сельсовета, либо уполномоченным на то должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Исполнитель несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают Глава Рижского сельсовета либо уполномоченное на то должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Подлинники документов, приложенные к письменному обращению, прилагаются к письменному ответу заявителю, что фиксируется в письменном ответе заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 26 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя, при продлении контрольного срока рассмотрения письменного обращения – не более 60 дней со дня регистрации письменного обращения.

53. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация ответа на письменное обращение заявителя.

**Направление ответа на обращение заявителю**

54. Основанием для выполнения административной процедуры направления ответа на обращение заявителю является регистрация ответа заявителю.

Ответ на обращение заявителя регистрируется в Администрации сельсовета.

55. Перед передачей ответа заявителю на отправку должностное лицо Администрации сельсовета, ответственное за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

Оформленные ответы отправляются адресатам почтовым отправлением или в электронном виде, по указанному в заявлении адресу.

56. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в Администрации сельсовета, в соответствии с номенклатурой дел.

57. Результатом выполнения административной процедуры является направление ответа заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 день с момента регистрации ответа на письменное обращение заявителя.

**Организация и проведение личного приема граждан**

58. Личный прием граждан в Администрации сельсовета проводится Главой Рижского сельсовета и уполномоченными на то должностными лицами в установленные графиком и доведенные до сведения граждан дни и часы.

59. Глава Рижского сельсовета осуществляет прием граждан в понедельник, среду, пятницу с 08.00 до 12.00 часов. Ознакомиться с графиком приема граждан можно на Интернет-странице Администрации Рижского сельсовета официального сайта Администрации Шумихинского района.

60. Правом на внеочередной личный прием в Администрации сельсовета в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун и попечитель);

- беременные женщины.

61. При личном приеме предъявляется документ, удостоверяющий личность гражданина.

62. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требующими 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня устного обращения гражданина.

63. При повторных обращениях должностным лицом Администрации сельсовета, ответственным за работу с обращениями граждан, делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и приобщается к карточке.

64. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

66. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

67. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает текущий контроль, а также проведение плановых и внеплановых проверок исполнения положений настоящего Административного регламента должностным лицом.

68. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется должностными Администрации сельсовета, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на контроль;

- информирование ответственных исполнителей о соблюдении установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан;

- снятие письменных обращений граждан с контроля.

69. Письменные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

70. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой Рижского сельсовета и включает в себя проведение плановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащих жалобы на действие (бездействие) должностных лиц. Периодичность проведения плановых проверок устанавливается распоряжением Главы Рижского сельсовета. Внеплановые проверки осуществляются по обращениям физических и юридических лиц, содержащим сведения о нарушении положений настоящего Административного регламента.

71. Под результатом проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных должностных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги**

72. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действительности (эффективности).

73. Граждане могут контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения информации о ней по телефону, письменным обращениям.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования**

**решений и действий (бездействия) должностных лиц**

74. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации сельсовета в ходе предоставления услуги(далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) Администрацией сельсовета в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

Заявитель может направить обращение (жалобу) на имя Главы Рижского сельсовета.

Направление обращения (жалобы) непосредственно должностному лицу, принявшему решение или совершившему действие (бездействие), которое обжалуется, запрещено.

75. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- незаконные, необоснованные действия должностных лиц Администрации сельсовета, ответственных за предоставление услуги;

- истребование документов для предоставления услуги, не предусмотренных нормативными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

- нарушение сроков рассмотрения запроса о предоставлении услуги;

- бездействие должностных лиц Администрации сельсовета, ответственных за предоставление услуги;

- оставление запроса о предоставлении услуги без рассмотрения;

- решения должностных лиц Администрации сельсовета, ответственных за предоставление услуги, об отказе в приеме и рассмотрении документов, необходимых для предоставления услуги, об отказе в предоставлении услуги;

- решения должностных лиц Администрации сельсовета, ответственных за предоставление услуги, о приостановлении и (или) прекращении предоставления услуги.

76. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные (в том числе в электронной форме) либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей на имя Главы Рижского сельсовета.

77. Поступившие обращения (жалобы) подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

78. В письменном обращении (жалобе) заявителем в обязательном порядке указываются: наименование органа местного самоуправления, в которое направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

79. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).

80. Срок рассмотрения устного обращения (жалобы), поступившего в установленном порядке, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, не должен превышать 1 дня со дня поступления обращения. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, его направившего.

81. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации сельсовета, ответственных за предоставление услуги является:

1) признание обращения (жалобы) обоснованным. В этом случае заявитель информируется о результате рассмотрения обращения (жалобы). Администрация сельсовета обязана устранить выявленные нарушения по факту предоставления услуги. Должностные лица Администрации сельсовета, ответственные за решения, действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, привлекаются к дисциплинарной или административной ответственности в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации;

2) признание обращения (жалобы) необоснованным. В этом случае заявителю направляется письменный мотивированный отказ в удовлетворении обращения (жалобы). Заявитель имеет право направить повторное обращение (жалобу) на имя Главы Рижского сельсовета.

82. Решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы в порядке искового производства с особенностями, установленными для рассмотрения и разрешения дел, возникающих из публичных правоотношений.

Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действие или бездействие должностных лиц Администрации сельсовета в судебном порядке.

83. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и Арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации»

Журнал учета личного приема граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата обращения | Ф.И.О.  заявителя | Адрес | Социальное положение | Краткое содержание  вопроса | Направлено специалисту | Результат приема |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

Российской Федерации»

Блок – схема последовательности действий должностных при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации Администрацией Рижского сельсовета

Предоставление муниципальной услуги завершено

Обращение (запрос) заявителя

Прием и регистрация обращения

Рассмотрение обращения Главой Рижского сельсовета

Передача запроса на исполнение должностному лицу Администрации сельсовета, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов

Рассмотрение и изучение обращения

**нет да**

Подготовка ответа

Направление ответа заявителю

Направление уведомления заявителю о предоставлении дополнительных сведений или уточнений для исполнения запроса

Направление запроса на исполнение по принадлежности для последующего ответа заявителю

Уведомление заявителя о направлении запроса по принадлежности для дальнейшего ответа заявителю

Предоставление муниципальной услуги завершено

Направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги согласно пункту 20, 21 данного регламента