

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГУЛЕКОВСКОЕ»
«ГЫЛЕГУРТ» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

8 апреля 2013 года

№ 15

д.Гулеково

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение
обращений граждан Российской Федерации»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **Администрация муниципального образования «Гулековское» ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации».
2. Разместить административный регламент в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале муниципального образования «Глазовский район» в разделе «МО «Гулековское».
3. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Гулековское» от 25.06.2010 № 25.1 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Гулековское»

**Глава муниципального
образования «Гулековское»**

Е.Г.Касаткин

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации муницип-
ального образования «Гулековское»
от 15.04.2013 года № 15_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации»

Орган, предоставляющий муниципальную услугу:
Администрация муниципального образования «Гулековское»

Содержание

№ страницы

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.	Предмет регулирования.....	5
2.	Описание заявителей	5
3.	Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.....	5.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.	Наименование муниципальной услуги.....	6
5.	Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	6
6.	Результат предоставления муниципальной услуги	7
7.	Сроки предоставления муниципальной услуги	7
8.	Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	8
9.	Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.....	9
10.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....	9
11.	Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги	9
12.	Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги	10
13.	Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы её взимания	10
14.	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	11
15.	Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги ..	11
16.	Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....	11
17.	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	12.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

18.	Прием и первичная обработка письменных обращений.....	13
19.	Регистрация письменных обращений	14.
20.	Обработка отдельных письменных обращений, не соответствующих установленным требованиям	14
21.	Направление письменных обращений на рассмотрение.....	15
22.	Рассмотрение письменных обращений	15
23.	Подготовка проектов ответов на письменные обращения граждан.....	16
24.	Оформление проектов ответов на письменные обращения граждан.....	17
25.	Рассмотрение должностными лицами подготовленных проектов ответов на обращения граждан.....	18
26.	Направление ответов на письменные обращения граждан.....	18
27.	Организация личного приема граждан.....	19
28.	Личный прием граждан.....	20
29.	Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений	

граждан	21
---------------	----

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

30. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений	21.
31. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.....	22
32. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги	22
33. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.....	23

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

34. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения муниципальной услуги.....	23
35. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.....	24
36. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.....	24
37. Порядок подачи жалобы. Содержание жалобы.....	24.
38. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке...	25
39. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.....	25
40. Порядок рассмотрения жалобы.....	25
41. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.....	25
42. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии), либо приостановления ее рассмотрения.....	26
43. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.....	26
44. Права заявителей на рассмотрение их жалобы в административном и (или) судебном порядке.....	26

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Карточка личного приема граждан	27
2. Блок-схема организации рассмотрения письменных обращений граждан	28
3. Блок-схема организации личного приема граждан	29
4. Акт об отсутствии в корреспонденции обращения гражданина или недостатке документов, указанных авторами в тексте письма	30
5. Акт об обнаружении в корреспонденции вложений в виде денежных знаков, ценных бумаг	31
6. Форма письменного обращения граждан	32
7. Штамп регистрации входящей корреспонденции	33

8.	Журнал регистрации письменных обращений граждан	33
9.	Бланк письма Администрации муниципального образования «Гулековское»	34
10.	Журнал регистрации личного приема граждан	35
11.	Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих	36

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент) «Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Гулековское».

Административный регламент гарантирует создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Административный регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностных лиц либо фактов игнорирования, бездействия должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

2. Описание заявителей

Заявителями, имеющими право в соответствии с законодательством Российской Федерации направлять обращения в органы местного самоуправления муниципального образования «Гулековское», являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства.

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить в Администрации муниципального образования «Гулековское» (далее – Администрация), расположенной по адресу: 427641, Удмуртская Республика, Глазовский район, д. Гулеково, ул. Центральная, д.15.

Электронный адрес: E-mail: gulekovo@mail.ru

Справочный телефон: (34141) 98-734.

График работы органов местного самоуправления муниципального образования «Гулековское»:

Ежедневно	– с 8.00 час. до 16.00 час. (перерыв с 12.00 час. до 13.00 час.)
Выходные дни	– суббота, воскресенье, праздничные дни

График личного приема граждан Главой муниципального образования «Гулековское»: каждый четверг с 13.00 час. до 16.00 час.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации по телефонам (34141) 98 - 734.

Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне органов местного самоуправления, порядке исполнения муниципальной функции размещается в информационно-коммуникационной сети «Интернет»:

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>);
- на Портале государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики (<http://www.mfc18.ru>) ,
- на официальном портале муниципального образования «Глазовский район» в разделе «МО «Гулековское» (далее – портал Глазовского района) (<http://glazrayon.ru>).

Кроме того, на портале Глазовского района в разделе «МО «Гулековское» в подразделе «Административная реформа» (http://glazrayon.ru/about/adm_reforma/funkcii/) размещается

текст настоящего административного регламента.

Письменные обращения граждан с доставкой по почте или курьером направляются по адресу: 427641, Удмуртская Республика, Глазовский район, д. Гулеково, Центральная, д.15. Обращения граждан в электронной форме направляются путем заполнения специальной формы в интернет-приемной на портале Глазовского района (раздел «Обращения» <http://glazrayon.udmurt.ru/feedback/>) или на адрес электронной почты gulekovo@mail.ru

Специалист Администрации (далее – специалист), ответственный за прием и регистрацию обращений граждан производит устное или письменное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги.

Устное информирование граждан может осуществляться лично или по телефону. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве, должности ответственного должностного лица, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки ответственное должностное лицо, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственное должностное лицо обязано предоставлять информацию по следующим вопросам:

- о графике работы органов местного самоуправления, графике личного приема граждан;
- о месте размещения на официальном портале Глазовского района информации о предоставлении муниципальной услуги;
- о требованиях к документам, предъявляемым для предоставления муниципальной услуги;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о текущей административной процедуре муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить ему телефонный номер, по которому он может получить информацию, либо предложить обратиться письменно или записаться на личный прием к Главе муниципального образования «Гулековское».

Письменное информирование граждан осуществляется путём направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, удобство и доступность получения информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации.

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется органами местного самоуправления муниципального образования «Гулековское»:

- Главой муниципального образования «Гулековское»;
- Администрацией муниципального образования «Гулековское»;

– Советом депутатов муниципального образования «Гулековское».

Делопроизводство по всем обращениям, поступившим в органы местного самоуправления муниципального образования «Гулековское», осуществляет Администрация муниципального образования «Гулековское».

При предоставлении муниципальной услуги Администрация осуществляет взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления, учреждениями и организациями всех форм собственности, а также гражданами.

Процедуры взаимодействия с указанными организациями определяются муниципальными правовыми актами, соглашениями, принимаемыми в соответствии с действующим законодательством.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- ответ в устной или письменной форме гражданину на все поставленные в его обращении вопросы;
- уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- оставление обращения без ответа в случаях, перечисленных в пункте 11 настоящего регламента.

7. Сроки предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения заявителя.

Обращение, поступившее в Администрацию и поставленное на «особый контроль», рассматривается в срок, установленный Главой муниципального образования. В обязательном порядке на «особый контроль» ставятся обращения:

- по вопросам защиты прав несовершеннолетних;
- содержащие сведения об авариях, других чрезвычайных ситуациях;
- содержащие сведения о проявлениях коррупционного характера со стороны муниципальных служащих органов местного самоуправления.

Обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, подлежит направлению в правоохранительные органы.

Запрос, поступивший из органов государственной власти или других органов местного самоуправления, рассматривающих обращение граждан, рассматривается в течение 15 дней с момента его регистрации.

В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления, государственный орган или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен лицом, на чье имя пришло обращение, не более чем на 30 дней с соответствующим уведомлением гражданина.

В случае проведения дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в т.ч. с истребованием документов и материалов из органов государственной власти, органов местного самоуправления, других организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) ответственный исполнитель заблаговременно направляет заявителю.

Обращение, содержание которого не относится к полномочиям органов местного самоуправления, в течение 7 дней со дня регистрации направляется для рассмотрения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение части поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о направлении его обращения в соответствующие организации.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации направляется гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращения граждан, поступившие в органы местного самоуправления из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций рассматриваются в порядке, установленным настоящим административным регламентом.

Решения о постановке обращения на «особый контроль», продлении сроков исполнения, переадресации обращения в другую организацию принимаются Главой муниципального образования или лицом, его заменяющим.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конституцией Удмуртской Республики;
- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2007 № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Уставом муниципального образования «Гулековское»;
- настоящим административным регламентом.

9. Искрывавающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в органы местного самоуправления обращение гражданина, группы граждан (коллективное обращение), или поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из органов государственной власти или других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению, а также письменное или устное обращение с просьбой о личном приеме.

В письменном обращении гражданин обязательно указывает наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность. Также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовке обращения, излагает суть обращения, ставит подпись и дату.

В коллективных обращениях указываются фамилии, имена, отчества (при наличии) двух и более лиц, в т.ч. и того автора, в адрес которого просят направить ответ.

В случае, если от имени гражданина в органы местного самоуправления обращается его представитель, необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя.

Гражданин вправе приложить к обращению документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

Органы местного самоуправления не вправе требовать от гражданина предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления, органов государственной власти, правоохранительных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Заявитель вправе предоставить по собственной инициативе другие документы и сведения, если, по его мнению, они будут способствовать более быстрому, полному и качественному предоставлению муниципальной услуги.

10. Искрывавающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приёме обращений граждан, необходимых для предоставления органами местного самоуправления муниципальной услуги, не предусмотрено.

11. Искрывавающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть

направлен ответ. В случае коллективного обращения – не указаны фамилии, имена, отчества (при наличии) обратившихся лиц, адрес, на который просят направить ответ;

2) в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Ответ по существу поставленных вопросов на данное обращение не дается, гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (не менее двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава муниципального образования 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 органы местного самоуправления. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается органами местного самоуправления в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

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

Основанием для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения помимо вышеуказанных оснований, являются:

1) указанные гражданином недействительные сведения о себе и/или об адресе для ответа;

2) некорректность содержания обращения;

3) невозможность рассмотрения обращения без получения подлинников документов и подписи гражданина.

12. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

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

13. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы её взимания

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата – 30 минут.

Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 40 минут.

15. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Обращения граждан в письменной и электронной форме подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней со дня поступления обращения.

Обращения граждан в устной форме регистрируются в карточке личного приема граждан во время записи гражданина на личный прием (Приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

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

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

Здание должно быть оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещение, в т.ч. и маломобильных граждан.

Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (кабинетах), имеющих оптимальные условия для работы.

Для удобства заявителей помещение должно быть отремонтировано, оборудовано удобной для приема посетителей и хранения документов мебелью.

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактном телефоне (телефоне для справок), адресе электронной почты органов местного самоуправления размещены на портале Глазовского района.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами (уголками), стульями и столами (стойками) для оформления документов.

Места ожидания в очереди для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3-х. Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями.

Каждое рабочее место должностных лиц должно быть удобно расположено для приема посетителей, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, ксерокопирующим и сканирующим устройствам, иметь информацию о фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием заявлений.

Организация рабочих мест должна соответствовать действующим правилам пожарной безопасности, должна быть предусмотрена возможность эвакуационного выхода из помещения.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется, исходя из интенсивности и количества обратившихся заявителей за определенный период.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

17. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги для заявителей;
- 2) общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, в СМИ, на информационных стендах, по телефону, по почте, в том числе электронной);
- 3) комфортность ожидания в очереди при подаче заявления.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом;
- 2) удовлетворенность заявителей отношением ответственного должностного лица в процессе предоставления муниципальной услуги, готовность ответственного должностного лица оказать эффективную помощь при возникновении трудностей;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб на нарушения положений настоящего административного регламента;
- 5) объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
- 7) удобство и доступность получения гражданином информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация письменных обращений;
- обработка отдельных письменных обращений, не соответствующих установленным требованиям;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений;
- подготовка и оформление проектов ответов на письменные обращения граждан;
- рассмотрение Главой муниципального образования подготовленных проектов ответов на обращения граждан;
- направление ответов на письменные обращения граждан;
- организация личного приема граждан;
- личный прием граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

Блок-схема организации рассмотрения письменных обращений граждан представлена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

Блок-схема организации личного приема граждан представлена в приложении № 3 к административному регламенту.

18. Прием и первичная обработка письменных обращений

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является письменное обращение гражданина в адрес Главы поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из органов государственной власти или других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан осуществляется специалистами Администрации.

Письменные обращения граждан могут быть доставлены в органы местного самоуправления:

- непосредственно заявителем, либо его представителем;
- курьером;
- посредством почтовой связи (письма, телеграммы, бандероли и т.д.);
- по факсимильной связи;
- по электронной почте;
- через интернет-приемную портала Глазовского района;
- через средства массовой информации, другие информационные системы общего пользования.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, возврат на почту ошибочно поступивших (не по адресу) писем;

- вскрытие конвертов;
- распечатку обращений, поступивших в электронной форме;
- проверку наличия обращения, а также указанных гражданином вложений и приложений;

- ознакомление с содержанием обращения на предмет выявления сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, других чрезвычайных ситуациях;

- проверку обращения на соответствие требованиям, указанным в пункте 9 настоящего административного регламента;

- выявление обращений, которые в обязательном порядке ставятся на «особый контроль» в соответствии с пунктом 7 настоящего административного регламента.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

В случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений работа с ней приостанавливается до принятия Главой муниципального образования соответствующего решения.

Составляются акты в следующих случаях:

- при отсутствии в корреспонденции обращения гражданина или недостатке документов, упомянутых авторами в тексте письма (Приложение № 4 к настоящему административному регламенту);

- при обнаружении в корреспонденции вложений в виде денежных знаков (кроме изъятых из обращения), ценных бумаг (Приложение № 5 к настоящему административному регламенту).

Акты составляются в двух экземплярах и подписываются специалистом, вскрывшим конверт, и другим специалистом Администрации муниципального образования. Один

экземпляр акта направляют отправителю корреспонденции, а второй приобщают к полученным документам.

Обращения в электронной форме, направленные гражданами в установленном порядке на адрес электронной почты или через портал Глазовского района, принимаются специалистами Администрации с использованием программно-технических средств в постоянном режиме.

Данные административные действия осуществляются в день поступления обращений граждан в органы местного самоуправления.

Форма письменного обращения граждан представлена в приложении № 6 к настоящему административному регламенту.

19. Регистрация письменных обращений

Регистрация письменных обращений граждан осуществляется специалистами Администрации.

Принятые письменные обращения граждан (в том числе поступившие в электронной форме), прошедшие первичную обработку, подлежат регистрации в следующем порядке:

- вводятся реквизиты обращения и дата поступления обращения, регистрационный номер входящей корреспонденции;
- на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится штамп регистрации входящей корреспонденции установленного образца (приложение № 7 к настоящему административному регламенту), где вручную прописываются дата регистрации обращения и регистрационный номер обращения;
- делается запись в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 8 к настоящему административному регламенту).

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения с проставленным штампом регистрации входящей корреспонденции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписью и фамилией специалиста Администрации, принявшего обращение, и сообщается номер телефона для получения информации.

Данные административные действия осуществляются в течение 3 дней со дня поступления обращений граждан в органы местного самоуправления.

Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, других чрезвычайных ситуациях подлежат немедленной регистрации с момента поступления.

20. Обработка отдельных письменных обращений, не соответствующих установленным требованиям

Обработка отдельных письменных обращений, не соответствующих установленным требованиям, осуществляется специалистами Администрации муниципального образования.

Обработка осуществляется в отношении следующих письменных обращений, не соответствующих требованиям пункта 9 настоящего административного регламента:

- в которых не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ. В случае коллективного обращения – не указаны фамилии, имена, отчества (при наличии) обратившихся лиц, адрес, на который просят направить ответ;
- которые содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в которых текст письменного обращения не поддается прочтению.

Указанные обращения на рассмотрение не направляются, ответ по существу поставленных в них вопросов не дается. В журнале регистрации обращений граждан и на самом обращении делаются соответствующие записи.

В случае, если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если обращение содержит текст, не поддающийся прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Ведомственное хранение указанных в настоящем пункте обращений осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Гулековское».

21. Направление письменных обращений на рассмотрение

Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Главы муниципального образования.

Направление обращений на рассмотрение осуществляется специалистом Администрации.

Данное административное действие осуществляется в день регистрации обращений.

Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, других чрезвычайных ситуациях подлежат немедленному направлению на рассмотрение с момента регистрации.

22. Рассмотрение письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений осуществляется Главой муниципального образования, который обращения:

- принимает решение по исполнению обращения;
- дает поручения (накладывает резолюцию).

Поручение о рассмотрении обращения должно содержать:

- фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее – исполнитель);
- предписываемое действие;
- порядок и срок исполнения;
- подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой.

Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания, предусматривающие конкретный срок исполнения поручения.

Данные административные действия осуществляются в течение 3 дней со дня направления письменных обращений на рассмотрение.

Обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, других чрезвычайных ситуациях подлежат немедленному рассмотрению с момента направления их на рассмотрение и принятию решения.

Обращения, которые ставятся на «особый контроль», рассматриваются в первоочередном порядке, в срок, не более 3 дней со дня направления письменных обращений на рассмотрение.

Рассмотренные обращения в тот же день направляются специалистам Администрации муниципального образования для организации дальнейшей работы.

23. Подготовка проектов ответов на письменные обращения граждан

Подготовка проектов ответов на письменные обращения граждан осуществляется специалистом, который является исполнителем в соответствии с данным поручением (наложенной резолюцией).

Исполнитель обеспечивает рассмотрение обращения по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим административным регламентом, в случае необходимости вправе:

- запрашивать для подготовки ответа документы и материалы;
- пригласить на личную беседу гражданина или запросить по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить информацию, ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов;
- вносить предложения о создании комиссии для проверки изложенных в обращении фактов. Данное решение принимается Главой муниципального образования.;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовить письменный проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае проведения дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в т.ч. с истребованием документов и материалов, а также направлений запросов о предоставлении информации, необходимой для подготовки проекта ответа на обращение, в иной орган местного самоуправления, государственный орган или должностному лицу исполнитель вправе, не позднее чем за 5 дней до окончания срока его исполнения, представить должностному лицу, давшему поручение, обоснованную служебную записку с просьбой о продлении сроков рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней. В случае положительного решения о продлении сроков рассмотрения обращения, исполнитель уведомляет гражданина (готовит промежуточный ответ) с соответствующим содержанием.

Исполнитель по запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязан в течение 15 дней с момента регистрации запроса представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

В случае, если обращение не относится к полномочиям органов местного самоуправления, исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации готовит обращение с сопроводительным письмом для рассмотрения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину, в свою очередь, готовится уведомление о переадресации его обращения.

В случае, если в обращении поставлен ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнитель в течение 7 дней со дня его регистрации готовит копии обращения с сопроводительным письмом для направления в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение части поставленных в обращении вопросов. Гражданину, в свою очередь, готовится уведомление о направлении копий его обращения в соответствующие организации для решения части поставленных вопросов.

В случае, если обращение, содержит обжалование судебного решения, исполнитель в течение 7 дней со дня его регистрации готовит гражданину письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который органами местного самоуправления неоднократно (не менее 2-х раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в органы местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, исполнитель представляет на имя должностного лица, на чье имя поступило обращение, служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия исполнитель направляет гражданину уведомление о прекращении с ним переписки. В случае, если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения и списывается в дело.

В случае постановки обращения на «особый контроль», исполнитель готовит соответствующую служебную записку на имя должностного лица, на чье имя поступило обращение.

В случае, если обращение направлено в органы местного самоуправления ошибочно, исполнитель в течение 7 дней с момента регистрации обращения готовит сопроводительное письмо о направлении обращения по принадлежности.

В случае если обращение, не является заявлением, жалобой, не содержит конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.) исполнитель вправе не готовить проект ответа.

Проект ответа считается готовым, если даны ответы на поставленные в нем вопросы, относящиеся к компетенции органов местного самоуправления, по ним приняты меры и гражданину дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

24. Оформление проектов ответов на письменные обращения граждан

Подготовка проектов ответов на письменные обращения граждан осуществляется специалистами, которые являются исполнителями в соответствии с данным поручением (наложенной резолюцией).

Проект ответа исполнитель разрабатывает в соответствии с утвержденной инструкцией по делопроизводству, на утвержденных бланках письма (Приложение № 9 к настоящему административному регламенту), от имени того должностного лица, на чье имя поступило обращение. В начале документа указываются реквизиты обращения (дата поступления, входящий регистрационный номер), фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес гражданина, направившего обращение. В проекте ответа исполнитель в четкой и исчерпывающей форме дает разъяснение по поставленным в обращении вопросам. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе указывается, какие меры приняты по исполнению обращения. Если были разработаны приложения, исполнитель прикладывает их к проекту ответа и указывает их наименования и количество листов в тексте ответа. В конце подготовленного проекта, после подписи должностного лица, в нижнем левом углу листа исполнитель пишет свои фамилию, инициалы и номер телефона.

К проекту ответа на обращение исполнитель прилагает также подлинники документов, приложенных заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи).

При подготовке промежуточного ответа исполнитель в тексте указывает порядок и

срок окончательного решения его вопроса.

Проект ответа готовится в двух экземплярах.

25. Рассмотрение Главой муниципального образования подготовленных проектов ответов на обращения граждан

Рассмотрение подготовленного проекта ответа осуществляется Главой муниципального образования.

Подготовленный проект ответа с приложениями (при наличии), а также подлинник обращения гражданина исполнитель направляет лично на подпись Главе муниципального образования

Глава муниципального образования знакомится с проектом, изучает приложенные документы, при необходимости возвращает исполнителю на доработку с указанием замечаний и сроков внесения изменений. В случае, если проект ответа не содержит замечаний, Глава муниципального образования подписывает подготовленный документ. С момента подписания проект ответа получает статус «Ответ на обращение».

Ответ на обращение передается специалисту Администрации, подготовившему ответ на обращение.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

26. Направление ответов на письменные обращения граждан

Направление ответов на письменные обращения граждан осуществляется специалистом Администрации.

Подготовка ответа на обращение для направления адресату включает в себя:

- проверку наличия адресата (фамилию, имя, отчество и адрес гражданина, которому направляется ответ);
- проверку наличия всех указанных приложений;
- проверку наличия необходимого количества экземпляров ответа на обращение;
- проставление даты. Датой ответа на обращение является дата его подписания должностным лицом;
- присвоение исходящего регистрационного номера в соответствии с журналом регистрации исходящей корреспонденции. В журнале регистрации обращений граждан делаются соответствующие отметки;
- указание номера дела (в соответствии с номенклатурой дел), в котором будет осуществляться хранение всех материалов по исполнению обращения гражданина (обращение гражданина, ответ на обращение с приложениями, переписка по исполнению обращения).

В нижней части подлинника обращения гражданина делается запись об исполнении и указываются реквизиты ответа на обращение. Ставятся фамилия, инициалы и подпись исполнителя.

Подлинники обращения гражданина и подготовленного ответа со всеми приложениями (при наличии), а также документы, возникшие в процессе исполнения обращения (при наличии) помещаются на ведомственное хранение в соответствующее дело, хранятся в сроки, установленные номенклатурой дел. Ведомственное хранение осуществляется в Администрации муниципального образования. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Не подлежащие постоянному или длительному хранению обращения уничтожаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

В случае поступления обращения гражданина из органов государственной власти или

других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению ответ также направляется в их адрес.

Ответ на обращение гражданину может быть направлен:

- заказным письмом с уведомлением;
- курьером;
- вручен лично.

При направлении ответа гражданину, учитываются его пожелания, указанные в обращении (при наличии и фактической возможности их исполнения).

Ответы на обращения, поступившие в электронной форме, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, оформляются в порядке, установленном настоящим административным регламентом, сканируются и направляются гражданину с официального адреса электронной почты органов местного самоуправления.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

27. Организация личного приема граждан

Организация личного приема граждан включает в себя:

- запись на личный прием (регистрация заявки);
- ознакомление Главы муниципального образования с карточками личного приема граждан;
- подготовка предварительной информации по решению вопросов, отраженных в карточке личного приема граждан.

Запись на личный прием граждан осуществляется специалистом Администрации.

Просьбу о записи на личный прием гражданин может направить:

- в устной форме при личной явке;
- через курьера или доверенного лица;
- по телефону;
- посредством факсимильной связи;
- по электронной почте;
- посредством почтовой связи (письма, телеграммы).

Запись гражданина на личный прием оформляется в карточке личного приема граждан (Приложение № 1 к настоящему административному регламенту)

Запись на личный прием граждан производится на ближайший день приема в соответствии с графиком работы органов местного самоуправления, с учетом числа записавшихся на прием.

Запись на повторный личный прием к тому же должностному лицу производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

Ознакомление Главы муниципального образования с карточками личного приема граждан осуществляет специалист Администрации. Если просьба о записи на личный прием поступила в письменном виде, она также прикладывается к карточке.

Глава муниципального образования всесторонне изучают изложенные в карточках проблемы и вопросы граждан. С целью подготовки предварительной информации по решению проблем и вопросов граждан, он может дать поручения в порядке, указанном в пункте 22 настоящего административного регламента.

Блок-схема организации личного приема граждан представлена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

28. Личный прием граждан

Личный прием граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Гулековское» осуществляет Глава муниципального образования в соответствии с графиком личного приема: каждый четверг с 13.00 час. до 16.00 час.

Специалист Администрации в день проведения личного приема граждан:

- представляет Главе поселения список граждан, записавшихся на личный прием к Главе поселения, карточки личного приема граждан и подготовленную исполнителем предварительную информацию с предложениями по решению проблем и вопросов граждан;
- приглашает исполнителя или других лиц для участия в личном приеме граждан (при необходимости или по поручению Главы поселения).

Прием граждан осуществляется в порядке очереди по предъявлению документа, удостоверяющего его личность.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

По окончании приема Глава муниципального образования доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, в какие сроки будет дан ответ, либо разъясняет, в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

Глава муниципального образования, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию органов местного самоуправления «Гулековское», гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке в соответствии с пунктом 19 настоящего административного регламента. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения гражданина ставится отметка «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии его письменного обращения также ставится отметка «Принято на личном приеме», подпись специалиста, принявшего документ, и указывается дата.

Результаты личного приема граждан отмечаются в карточке личного приема граждан и журнале регистрации приема граждан Главой муниципального образования «Парзинское» (Приложение № 11 к настоящему административному регламенту), а также журнале регистрации обращений граждан (в случае поступления письменного обращения).

Хранение материалов с личного приема граждан осуществляется в Администрации, в деле и в сроки, установленные номенклатурой дел. По истечении срока хранения уничтожаются в установленном порядке.

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

29. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистами Администрации муниципального образования.

Специалистами дается консультация (справка) о предоставлении муниципальной услуги, в частности, по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений в ходе предоставления муниципальной услуги;
- компетенции органов местного самоуправления;
- порядка обращения и записи на прием к Главе муниципального образования;
- порядка получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

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

При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) специалист называет наименование органа местного самоуправления, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного запроса, корректно и лаконично дает ответ.

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

При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос специалисты предлагают обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку подготавливают ответ.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному исполнению настоящего административного регламента, повышение ответственности и исполнительской дисциплины должностных лиц и муниципальных служащих органов местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующий формах:

- текущий контроль;
- внутриведомственный контроль;
- контроль со стороны граждан.

30. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки,

установленные настоящим административным регламентом;

- проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением обращений граждан, в том числе поставленных на «особый контроль», осуществляет главный специалист – эксперт Администрации.

Специалисты Администрации на основании информации о работе с обращениями граждан ежегодно готовят на имя Главы муниципального образования информационно-аналитический материал о работе с обращениями граждан. Данная информация размещается на портале Глазовского района в разделе «МО «Гулековское».

31. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе полноты рассмотрения обращений граждан по существу поставленных в обращении вопросов и в сроки, установленные настоящим административным регламентом, обоснованности и законности принятия по ним решений.

Основанием для проведения плановых проверок являются годовой план работы Администрации или отдельные поручения Главы муниципального образования «Парзинское».

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц органов местного самоуправления.

При проведении проверки осуществляется контроль за:

- обеспечением прав заявителей на предоставление муниципальной услуги;
- исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- соблюдением сроков, установленных настоящим административным регламентом, и порядка предоставления муниципальной услуги.

32. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение каждой административной процедуры, закрепленной в административном регламенте.

Специалисты, нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе:

- препятствующие подаче обращения граждан;
- неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их обращений;
- нарушающие порядок ведения личного приема граждан;
- нарушающие сроки рассмотрения обращений и направления гражданам ответа;
- направляющие гражданам ответ не по существу обращения, не по всем поставленным в обращении вопросам или с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;
- не обеспечивающие объективную, всестороннюю и полную проверку сведений, изложенных в обращениях граждан;

- нарушающие права граждан участвовать в рассмотрении их обращений;
- виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении обращений граждан;
- нарушающие право граждан на подачу петиции;
- допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей, или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- нарушающие порядок ведения учета предложений и жалоб граждан;
- неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
- преследующие граждан за критику, содержащуюся в их обращениях;
- не исполняющие решения, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан;
- не обеспечивающие контроль по соблюдению законодательства об обращениях граждан.

несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с федеральными законами.

Исполнители несут персональную ответственность за подготовку ответа в сроки, установленные настоящим административным регламентом. При уходе в отпуск, в случае временной нетрудоспособности, переводе на другую работу, или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнение письменные обращения другому работнику по поручению Главы муниципального образования.

33. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Заявители могут контролировать исполнение муниципальной функции путём получения информации о ней по телефону, по электронной почте, путём письменных обращений.

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

34. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения муниципальной услуги

Решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) специалистов муниципального образования, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

35. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) специалиста органов местного самоуправления по обращению гражданина, принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги.

36. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) специалиста является поступление в органы местного самоуправления жалобы гражданина, изложенной в письменной форме, по следующим основаниям:

- 1) нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации или Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с гражданина при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации или Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

37. Порядок подачи жалобы. Содержание жалобы

Жалоба подается в органы местного самоуправления в письменной форме.

В своей жалобе (Приложение № 12 к настоящему административному регламенту) заявитель указывает:

- наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо фамилию, имя, отчество Главы поселения,
- свои фамилию, имя, отчество (при наличии), а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;
- фамилию, имя, отчество специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления, специалиста;
- доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органов местного самоуправления, специалиста;
- личную подпись и дату.

Заявитель в подтверждение своих доводов вправе предоставить по собственной инициативе документы и материалы либо их копии, сведения, если, по его мнению, они будут способствовать более быстрому, полному и качественному рассмотрению жалобы.

Поступившие письменные жалобы подлежат обязательной регистрации в органах местного самоуправления. Первичную обработку жалоб, регистрацию и направление их на

рассмотрение осуществляют специалисты Администрации в соответствии с пунктами 18, 19, 21 настоящего административного регламента.

Данные административные действия осуществляются в день поступления жалобы или на следующий рабочий день.

38. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба гражданина направляется Главе поселения.

39. Сроки и порядок рассмотрения жалобы

Жалоба должна быть рассмотрена в течение 15 календарных дней со дня её регистрации, а в случаях, указанных в подпунктах 4 и 7 пункта 37 административного регламента, – в течение 5 рабочих дней со дня регистрации.

40. Порядок рассмотрения жалобы

Глава муниципального образования:

- обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение жалобы, в сроки, установленные пунктом 39 настоящего административного регламента, в том числе в случае необходимости, с участием заявителя или его представителя;
- определяет исполнителя, ответственного за рассмотрение жалобы;
- запрашивает дополнительные документы и материалы для рассмотрения жалобы, в других органах государственной власти, местного самоуправления, у должностных лиц.

41. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава муниципального образования

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных гражданским служащим опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

На жалобу дается письменный ответ, оформленный в соответствии с правилами делопроизводства, содержащий ответ о принятом решении и действиях, произведенных в соответствии с принятым решением. Ответ на жалобу подписывается Главой муниципального образования.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, гражданину направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в порядке, предусмотренном пунктом 26 настоящего административного регламента.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой нарушение законных прав заявителя.

Ответственность за нарушение положений настоящего административного регламента наступает в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава муниципального образования, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

42. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии), либо приостановления ее рассмотрения

Основания для отказа в рассмотрении жалобы заявителя соответствуют перечню оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и перечислены в пункте 11 настоящего административного регламента.

43. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Гражданин имеет право на получение информации и документов для обоснования и рассмотрения жалобы.

44. Права заявителей на рассмотрение их жалобы в административном и (или) судебном порядке

В случае, если гражданин не удовлетворен результатом рассмотрения жалобы в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) должностными лицами и муниципальными служащими органов местного самоуправления, в ходе предоставления муниципальной услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Карточка личного приема граждан

Дата приема _____

Фамилия, и., о. _____

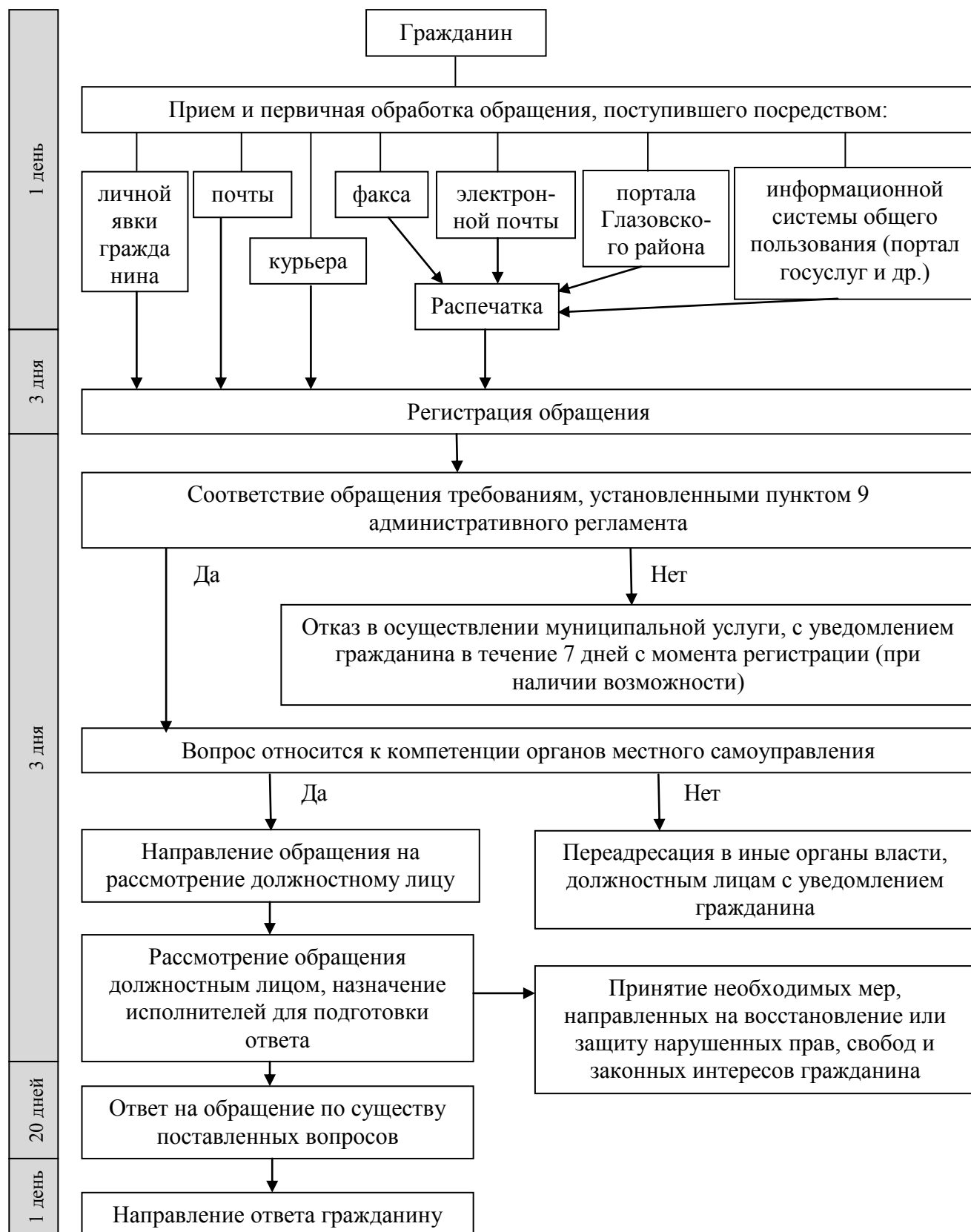
Адрес: _____

Содержание обращения: _____

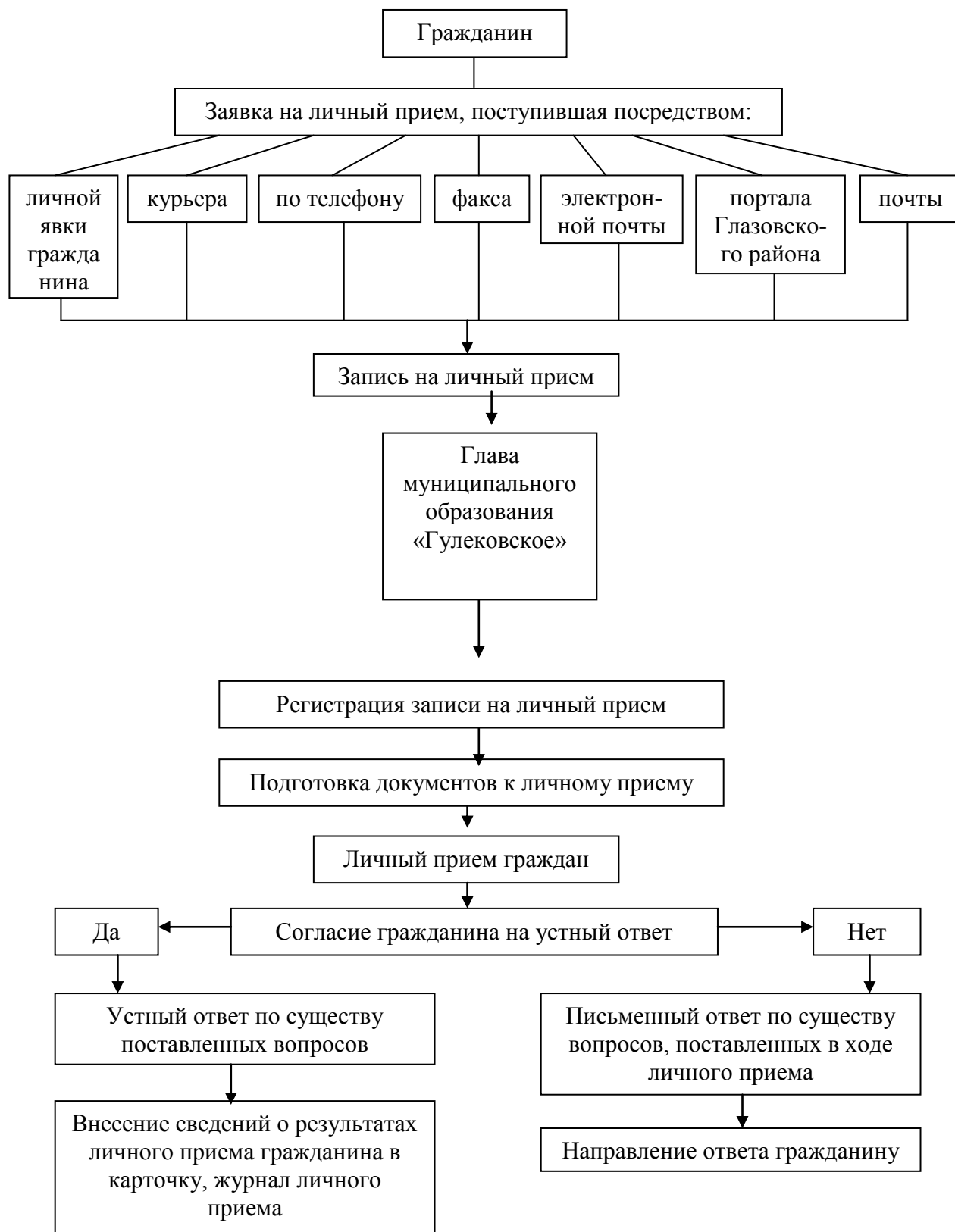
Фамилия ведущего прием: _____

Результаты рассмотрения обращения: _____

Блок-схема организации рассмотрения письменных обращений граждан



Блок-схема организации личного приема граждан



**Акт об отсутствии в корреспонденции обращения гражданина
или недостатке документов, указанных авторами в тексте письма**

АКТ

_____ № _____
дата

В Администрацию муниципального образования «Гулековское» посредством _____ поступил конверт с указанным адресатом: _____, _____, зарегистрировано _____, входящий № _____.
дата

Вариант 1:

В ходе первичной обработки входящей корреспонденции выявлено отсутствие вложений в указанном конверте.

Вариант 2:

В ходе первичной обработки входящей корреспонденции выявлено отсутствие следующих вложений, указанных автором в тексте письма:

1. _____,
2. _____,
3. _____.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах:

- направлен адресату (при наличии возможности);
- хранится в деле.

Специалист Администрации _____

Специалист Администрации _____

**Акт об обнаружении в корреспонденции вложений
в виде денежных знаков, ценных бумаг**

АКТ

_____ № _____
дата

В Администрацию муниципального образования «Гулековское» посредством _____ поступил конверт с указанным адресатом: _____

_____,
зарегистрировано _____, входящий № _____.
дата

В ходе первичной обработки входящей корреспонденции обнаружены следующие вложения в виде денежных знаков (ценных бумаг):

1. _____,
2. _____,
3. _____.

Настоящий акт составлен в одном экземпляре и приобщен к обращению _____

Специалист Администрации

Специалист Администрации

Приложение № 6
к административному регламенту

Форма письменного обращения граждан

	_____ должность, ФИО лица, на чье имя пишется обращение
От _____	_____ (ФИО)

_____ реквизиты документа, удостоверяющего личность	

_____ (Адрес места жительства)	

_____ (контактный телефон, e-mail)	

Заявление (обращение)

	_____ (изложить суть обращения)

Приложения (при наличии):

- 1.
- 2.
- 3.

(подпись) Ф.И.О.

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение № 7
к административному регламенту

Штамп регистрации входящей корреспонденции

Удмуртская Республика Глазовский район Администрации муниципального образования «Гулековское»			
Вх. №		20	г.
“	»		

Приложение № 8
к административному регламенту

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата	ФИО гражданина	Контактные данные	Краткое содержание	Кому направлено для исполнения и расписка в получении	Результат рассмотрения	№, дата исходящего ответа

Бланк письма Администрации муниципального образования «Гулековское»

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГУЛЕКОВСКОЕ»
« ГЫЛЕГУРТ» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЯЗ**

Центральная ул. д.15 д. Гулеково Глазовский район, Удмуртская Республика, тел.98-734
gulekovo@mail.ru

_____ № _____
на № _____ от _____

**Глава муниципального
образования «Гулековское»**

ФИО исполнителя
№ телефона

Приложение № 10
к административному регламенту

Журнал регистрации личного приема граждан

№ п/п	Дата	ФИО гражданина	Контактные данные	Краткое содержание	Кому направлено для исполнения и расписка в получении	Результат рассмотрения	№, дата исходящего ответа

**Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц,
муниципальных служащих**

должность, ФИО должностного лица, на чье имя подается жалоба

От _____
(ФИО)

реквизиты документа, удостоверяющего личность

(Адрес места жительства)

(контактный телефон, e-mail)

ЖАЛОБА

на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих

(должность, Ф.И.О. должностного лица, на которое подается жалоба)

1. Предмет жалобы (краткое изложение обжалуемых действий (бездействий) или решений)

2. Причина несогласия (основания, по которым лицо, подающее жалобу, несогласно с действием (бездействием) или решением со ссылками на пункты административного регламента)

Приложение: (документы, подтверждающие изложенные обстоятельства)

(дата)
телефон для связи

(подпись)

(расшифровка подписи)