

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15 апреля 2013 года

№ 19

д. Адам

**Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан
в Российской Федерации»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании ст.ст.14, 48 Федерального закона Российской Федерации от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Администрация муниципального образования «Адамское»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Российской Федерации».
2. Признать утратившим силу постановление Главы муниципального образования «Адамское» от 15.04.2010 г. № 16 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Адамское».
3. Указанный в пункте 1 настоящего постановления административный регламент разместить в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном портале муниципального образования «Глазовский район» в разделе «МО «Адамское».

Глава муниципального образования «Адамское»

К.С. Растегаев

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
муниципального образования
«Адамское»

от «15 » апреля 2013 г. № 19

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан
в Российской Федерации

Орган, предоставляющий муниципальную услугу:

Администрация муниципального образования
«Адамское»

Содержание

№ страницы

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.	Предмет регулирования	4
2.	Описание заявителей	4
3.	Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги	4

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.	Наименование муниципальной услуги	5
5.	Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	5
6.	Результат предоставления муниципальной услуги	5
7.	Сроки предоставления муниципальной услуги	6
8.	Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	6
9.	Требования к письменному обращению граждан	6
10.	Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) для отказа в предоставлении муниципальной услуги	7
11.	Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы её взимания	7
12.	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	7
13.	Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги....	8
14.	Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги..	8
15.	Показатели доступности и качества муниципальной услуги	8

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

16.	Консультирование заявителя	9
17.	Прием и регистрация заявления	9
18.	Направление обращений на рассмотрение	10
19.	Рассмотрение письменных обращений граждан	11
20.	Организации и проведении личного приема граждан	12
21.	Постановке обращений граждан на контроль	13
22.	Продление срока рассмотрения обращений граждан	13
23.	Подготовка ответа на обращение гражданина	14

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

24.	Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами	14
25.	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	15
26.	Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за	15

решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Раздел V. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ВОПРОСОВ ОБРАЩЕНИЙ. 15

Раздел VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН. 16

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Регистрационно-контрольная карточка.... 17
2. О прекращении переписки.. 18
3. Регистрационно-контрольная карточки личного приема..... 19

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент) «Рассмотрение обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Адамское» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации муниципального образования «Адамское» по предоставлению муниципальной услуги 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.

Для целей настоящего регламента используются следующие термины:

заявитель - гражданин или коллектив, направивший обращение в органы местного самоуправления за предоставлением муниципальной услуги, выраженное в устной, письменной или электронной форме;

обращение гражданина (далее обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина 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;

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

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

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

повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Административным регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

анонимное обращение – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его место жительства.

2. Описание заявителей

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

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить непосредственно в Администрации муниципального образования «Адамское» (далее – Администрация), осуществляющей предоставление муниципальной услуги, расположенной по адресу: Удмуртская Республика, Глазовский район, ул. Советская, д.18, также по телефону (341-41) 90-325 или по электронной почте: moadamgl@mail.ru

График работы Администрации муниципального образования «Адамское»: ежедневно с 8.00 час. до 16.15 час. (перерыв с 12.00 час. до 13.00 час.).

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Время регламентированных перерывов специалистов, оказывающих муниципальную услугу, устанавливается с 10.00 до 10.15 час., с 15.00 до 15.15 час.

Время приема документов от 1 гражданина не должно превышать 30 минут.

Настоящий график работы по приему граждан может изменяться с учетом интересов граждан, режима работы специалиста Администрации муниципального образования «Адамское» ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Информация по предоставлению услуги размещается на Интернет-сайте Глазовского района (<http://glazrayon.udmurt.ru/>), на информационных стендах, сообщается по номерам телефонов для справок (консультации)

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Информация о ходе исполнения муниципальной услуги доводится специалистом Администрации при личном приеме заявителя, а так же с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Заявители, представившие документы для предоставления муниципальной услуги, в установленном порядке информируются специалистом Администрации:

- о перечне нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- о процедуре проведения муниципальной услуги;
- о графике работы специалистов, оказывающих предоставление муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в приеме заявления;
- о сроке завершения предоставления муниципальной услуги.

В случае поступления от гражданина запроса на получение письменной консультации специалист Администрации обязан ответить на него в течение 30 дней со дня получения запроса. Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и содержат: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой муниципального образования «Адамское».

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Консультации (справки) предоставляются специалистом Администрации при личном обращении лица, посредством телефона, электронной почты.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Адамское»
- о перечне документов, предоставляемых для предоставления муниципальной услуги, и предъявляемых к ним требованиям;
- о сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

На обращения заявителей, направленных через интернет-приемную официального портала муниципального образования «Глазовский район» <http://glazrayon.ru/feedback/new.php> ответ направляется на адрес электронной почты, указанный в форме обращения.

Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время.

Заявитель получает личную консультацию в режиме общей очереди или по телефону. Время ожидания заинтересованного лица для консультации в общей очереди не превышает 30 минут. Время консультирования – до 15 минут.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан в Российской Федерации.

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

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

- Главой муниципального образования «Адамское»;
- Администрацией муниципального образования «Адамское»;
- Советом депутатов муниципального образования «Адамское».

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

При предоставлении муниципальной услуги органы местного самоуправления осуществляют 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 по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Адамское» является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

7. Сроки предоставления муниципальной услуги

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

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, сведения об авариях, других чрезвычайных ситуациях, сведения о проявлениях коррупционного характера

со стороны муниципальных служащих органов местного самоуправления производится по решению Главы поселения безотлагательно.

Обращение (в т.ч. анонимное), в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершающемся 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 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, установленном настоящим административным регламентом.

Решения о продлении сроков исполнения, переадресации обращения в другую организацию принимаются Главой поселения 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 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным Законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом муниципального образования «Адамское».

9. Требования к письменному обращению граждан

Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления (администрации поселения), в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о его переадресации или продлении срока рассмотрения обращения;
- суть обращения, предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

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

Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать: наименование органа местного самоуправления - Администрация сельского поселения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон или адрес электронной почты.

10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в обращении гражданина не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст обращения не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- полученное письменное обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в органы местного самоуправления муниципального образования «Адамское» или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его.

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

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, и в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения направляется заявителю.

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

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении 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.

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления обращения.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Здание, в котором должностные лица занимаются приемом заявителей (представителей заявителей), должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей в помещение.

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

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

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактном телефоне (телефоне для справок), Интернет-адрес, адресе электронной почты Администрации размещены на официальном портале муниципального образования «Глазовский район» в разделе муниципального образования «Адамское», на информационных стендах.

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

При организации рабочих мест в целях пожарной безопасности должна быть предусмотрена возможность эвакуационного выхода из помещения.

15. Показатели доступности и качества 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 должностных лиц в процессе предоставления муниципальной услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) отсутствие обоснованных жалоб на нарушения положений настоящего административного регламента.

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:

- консультирование заявителя;
- прием и регистрацию обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения.

16. Консультирование заявителя

Заявитель лично, по телефону или по электронной почте обращается в Администрацию МО «Адамское» для получения консультаций о порядке получения муниципальной услуги.

Специалистом Администрации осуществляется консультирование Заявителя, в том числе по составу, форме и содержанию документации, необходимой для получения муниципальной услуги.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день обращения Заявителя.

Результат процедуры: консультации, замечания по составу, форме и содержанию представленной документации.

17. Прием и регистрация обращения

Основанием для приема и регистрации письменных обращений является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом, или поступление обращения гражданина в администрацию поселения из других органов местного самоуправления и органов государственной власти с поручением рассмотреть обращение.

Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных пунктом 9 настоящего Административного регламента.

Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, поступившее по информационным системам общего пользования, доставленное электронной почтой, принимается должностным лицом администрации поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

По просьбе обратившегося гражданина должностным лицом администрации поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, ему выдается расписка о приеме документов.

Должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает.

Прилагает впереди письма, поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт.

Составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями); подарками, без письменного вложения; с недостатками документов, упомянутых заявителем в описи.

Возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

Регистрирует проверенное обращение в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения в журнале регистрации писем, жалоб, обращений граждан и вносит:

- фамилию, инициалы гражданина (в именительном падеже);
- почтовый адрес или данные гражданина, в адрес которого просят направить ответ на обращение;
- тип доставки обращения (поступило по Интернету, факсу и т.д.);
- наименование органа, откуда поступило обращение, дату и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии).

В правом нижнем углу на лицевой стороне первого листа письменного обращения проставляет регистрационный штамп администрации поселения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Регистрирует первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера.

Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер.

Проверяет обращение на повторность. Если обращение повторное, присваивает ему номер предыдущего обращения с цифрой 2 и вносит в журнал регистрации писем, жалоб, обращений граждан о повторности.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы.

Открепляет приложенные к письменному обращению подлинные документы и возвращает их гражданину письмом с уведомлением (при необходимости снимает с них копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращает почтовым переводом, почтовые расходы относятся на счет гражданина.

Передает зарегистрированное письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) главе администрации поселения или лицу, осуществляющему его полномочия.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

18. Направление обращений на рассмотрение

Основанием для начала административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является получение Главой муниципального образования или лицом, осуществляющим его полномочия от должностного лица администрации поселения, ответственного за прием и регистрацию обращений граждан, письменного обращения с

приложениями (при наличии), зарегистрированного в порядке, установленном пунктом 18 настоящего Административного регламента.

По каждому обращению Глава поселения или лицо осуществляющее его полномочия, дает поручение должностному лицу Администрации поселения, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

Поручение должно содержать:

- фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;
- порядок и срок исполнения;
- подпись давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты;
- ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто указан в поручении первым.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в администрации поселения.

После подписания поручения Главой поселения или лицом, осуществляющим его полномочия, обращение с приложениями к нему (при наличии) передается должностному лицу Администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

Должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

- Вносит текст поручения в журнал регистрации писем, жалоб, обращений граждан.
- В случае если в поручении указаны несколько исполнителей, делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения.

Подлинники обращения и поручения направляются ответственному исполнителю, остальным исполнителям направляются копии обращения и поручения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента.

Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) Главой поселения или лицом, осуществляющим его полномочия, подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

19. Рассмотрение письменных обращений граждан

Основанием для начала административных действий при рассмотрении письменных обращений в администрации поселения является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии).

Глава поселения обеспечивает всестороннее, полное, объективное, и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение:

- Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.
- Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Учетные данные о проведенном личном приеме вводятся в журнал регистрации приема граждан.

Материалы личного приема граждан Главы поселения учитываются и обрабатываются должностным лицом Администрации поселения, ответственным за работу с обращениями граждан, хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются на основании Акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению.

Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в Администрации поселения является осуществление личного приема гражданина Главой поселения и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться по компетенции.

21. Постановке обращений граждан на контроль

Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в Администрации поселения является обращение, поступившее в администрацию поселения, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, а также сведениях, имеющих общесоциальное значение.

Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся Администрацией поселения мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков, получения материалов для аналитических записок и информации.

Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава поселения, или лицо, осуществляющее его полномочия.

В обязательном порядке в Администрации поселения осуществляется контроль по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес:

Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Президента Удмуртской Республики, Госсовета Удмуртской Республики, Главы муниципального образования «Глазовский район». Главы администрации Глазовского района, Глазовского районного Совета депутатов, Совета депутатов муниципального образования «Адамское», по которым даны конкретные поручения.

Если контроль за рассмотрением обращения в Администрации поселения, установлен в соответствии с абзацем 4 пункта 22 настоящего Административного регламента, то за неделю до истечения срока рассмотрения обращения представляется указанным в абзаце 4 пункта 22 настоящего Административного регламента органам или должностным лицам ответ, подписанный Главой поселения или лицом, осуществляющим его полномочия, и копию ответа заявителю.

22. Продление срока рассмотрения обращений граждан

Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в Администрации поселения является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в соответствии с пунктом 20 настоящего Административного регламента.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

В случае если Глава поселения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, то он уведомляет об этом гражданина, направившего обращение о продлении срока рассмотрения его обращения.

Результатом выполнения административных действий по продлению срока рассмотрения обращения гражданина в администрацию поселения является принятие решения Главой

поселения о продлении срока рассмотрения обращения с целью дополнительной проверки изложенных в обращении сведений и направление уведомления об этом гражданину, направившему сообщение.

23. Подготовка ответа на обращение гражданина

Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрации поселения является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

В ответе на обращение должны быть:

- Четко, последовательно, кратко изложены разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.
- При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывается, какие меры приняты по обращению.
- При подготовке ответа в органы и должностным лицам, указанным в абзаце 4 пункта 22 Административного регламента, ставится отметка, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения и прилагается копия ответа.
- При подготовке ответа на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан направлен ответ.
- При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки указывается срок окончательного решения вопросов.
- Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его копия направляется гражданину.
- В ответе гражданину указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.
- Подготовленный ответ подписывается Главой поселения или лицом, осуществляющее его полномочия, и передается должностному лицу Администрации поселения, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки гражданину.

Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, Глава поселения после подписания ответа списывает его с контроля, ставит подпись и дату.

После подписания ответа Главой поселения и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину подшиваются в дело.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей,

содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц отдела имущественных отношений.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- текущий контроль;
- контроль со стороны граждан.

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля исполнения 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.

25. 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

Периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок устанавливается Главой.

При проведении проверки осуществляется контроль за:

- обеспечением прав Заявителей на получение муниципальной услуги;
- исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

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

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

Специалисты и должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, персонально несут ответственность за исполнение каждой административной процедуры, закрепленную в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

V. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ВОПРОСОВ ОБРАЩЕНИЙ.

Аналитическая работа в Администрации муниципального образования «Адамское» ведется должностным лицом, ответственным за регистрацию обращений.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений проводит ежеквартальный анализ характера обращений и результативности их рассмотрения. Информация об исполнении муниципальной услуги представляется Главе муниципального образования «Адамское» и подлежит официальному опубликованию на официальном сайте Глазовского района (<http://glazrayon.udmurt.ru/>)

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений:

просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания;

готовит материалы для публикации в «Вестнике МО «Адамское» и размещения на официальном сайте Глазовского района.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации поселения возлагается на Главу муниципального образования «Адамское».

На Администрацию поселения возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, предоставляющего муниципальную услугу.

Должностным лицам Администрации муниципального образования «Адамское» запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения органам или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае утраты письменных обращений в администрации поселения должностное лицо администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, информирует об этом Главу поселения или лицо, осуществляющее его полномочия.

Глава поселения или лицо, осуществляющее его полномочия, принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности должностное лицо Администрации поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан, обязано сдать рассмотренные обращения должностному лицу, назначенному Главой поселения или лицом, осуществляющим его полномочия.

Должностное лицо Администрации поселения, виновное в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- преследование гражданина за критику;
- представление недостоверной информации;
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Административному регламенту

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Корреспондент, Ф.И.О. _____
 Адрес, телефон _____
 Предыдущие обращения от _____ № _____ от _____ № _____
 Вид документа _____ на _____ от _____
 Автор, дата, индекс сопровод. письма _____
 Дата, индекс поступления _____
 Краткое содержание _____
 Отв. исполнитель _____
 Резолюция _____
 Автор резолюции _____
 _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)
 Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах
 _____ подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____
 Адресат _____
 Содержание _____
 С контроля снял _____ Подпись контролера _____
 Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____
 Дело _____
 Опись _____

Глава муниципального образования «Адамское»

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Административному регламенту»

Главе муниципального образования «Адамское»

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с заявителем _____

_____ (Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1) _____

(дата, номер)

2) _____

(дата, номер)

3) _____

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

Должность _____ (подпись), (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Административному регламенту

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема

№ _____ от _____ 20__ г.

_____ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

_____ Содержание вопроса _____

_____ Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____) _____
(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

Опись _____

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения граждан

