РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
 (РОССИЯ)

АДМИНИСТРАЦИЯ  
 МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
 СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ «УСПЕНСКОЕ»  
 РЖЕВСКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.12.2012г. № 47

Об утверждении административного регламента по

предоставлению муниципальной услуги

«Организация приема и регистрации устных и письменных

обращений граждан и организаций»

в Администрации сельского поселения «Успенское»

В целях реализации федерального закона от 27 июля 2010 года № 210- ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с изменениями от 6 апреля 2011 года, в соответствии с постановлением главы администрации сельского поселения "Успенское" от 06.06.2012 г. № 19/3 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сельском поселении "Успенское",Ржевского района Тверской области, руководствуясь Уставом муниципального образования сельское поселение "Успенское" Ржевского района Тверской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по исполнению муниципальной услуги «Организация приема и регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций» в Администрации сельского поселения «Успенское» согласно приложению.

2. Разместить Регламент на официальном сайте администрации Ржевского района www.rzhevregion.com

3. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде администрации сельское поселение "Успенское" Ржевского района Тверской области .

4. Настоящее постановление вступает в силу после обнародования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

МО сельское поселение "Успенское" М.Г.Наумов

Приложение

к Постановлению администрации с/поселения

«Успенское» № 47 от 10.12.2012г.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги  
«Организация приема и регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций» в Администрации сельского поселения «Успенское»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель разработки:

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация приема и регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций» в Администрации сельского поселения «Успенское» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоствления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при оказании муниципальной услуги. Термины и определения:.

**Заявитель –** гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию поселения или ее структурное подразделение за предоставлением муниципальной функции.  
**Обращение заявителя** (далее – обращение) – направленные в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.   
**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, недостатках в работе Администрации сельского поселения «Успенское»(или структурного подразделения), подведомственных учреждений и организаций, 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 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.  
**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 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.  
**Должностное лицо** – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя органа местного самоуправления

1.2 Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в администрации сельского поселения «Успенское», в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования-Ржевский район Тверской области www.rzhevregion.com, на информационных стендах администрации.

1.3 Сведения о местонахождении, графике ( режиме) работы администрации сельского поселения «Успенское**»**:

172369, Тверская область Ржевский район, п.Успенское д.55

**График (режим) приема** заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной

услуги должностными лицами администрации сельского поселения «Успенское»:

Понедельник- пятница 08.00-17.00, перерыв 12.00-14.00

Выходной- суббота, воскресенье

**Справочные телефоны:**

Телефон Главы администрации сельского поселения: 8(48232) 71-2-33,71-2-25;

Телефон (факс) специалистов администрации о сельского поселения: 8(48232) 71-2-33,71-2-25

Телефон\факс территориального специалиста 8(48232) 78-130,77-2-23

Электронная почта : [t.salnikova63@yandex.ru](mailto:t.salnikova63@yandex.ru)

1.4  Получателем муниципальной функции являются заявители:  
 - граждане Российской Федерации.

1.5 Подлежат рассмотрению  обращения, в том числе:   
         - поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т.п.);   
         - в ходе личного приема;

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

2.1. Наименование муниципальной услуги- «Организация приема и регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций»

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального образования сельское поселение «Успенское» Ржевского района Тверской области (далее Администрация )

2.3 Результатом предоставления муниципальной услуги является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю  качественного и своевременного ответа или мотивированного отказа.

2.4 Сроки предоставления муниципальной услуги

- Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации  обращения, если не установлен более короткий срок исполнения.   
 В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации сельского поселения  «Успенское» или должностного лица, то обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение о переадресации обращения.   
- Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.  
- В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.  
          В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку автору поручения (резолюции)  с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока исполнения обращения, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60  календарных дней.  
 2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Устав муниципального образования сельское поселение «Успенское»

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

**2.6.1. заявление ( обращение):**

гражданин в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), паспортные данные, почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.2. Образец (схема) письменного обращения размещается на стенде в Администрации сельского поселения ( Приложение № 1).

**2.6.3 Прием граждан по личным вопросам   
Прием граждан по личным вопросам в Администрации сельского поселения  ведет   Глава сельского поселения, по понедельникам с 14.00 до 17.00 часов.**

**При отсутствии Главы поселения прием граждан осуществляется лицом, исполняющим его обязанности.    
Непосредственную организацию личного приема граждан Главой муниципального образования сельское поселение «Успенское» осуществляет специалист администрации.  
Возможна предварительная запись на прием к Главе муниципального образования, которая производится специалистом ежедневно во время, установленное Регламентом.  
Личный прием граждан  производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием  не превышало 30 минут.  
При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.   
  2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

**а) текст письменного обращения не поддается прочтению**

**б) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;  
 в) в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;**

**г) обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании гражданина недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства**.

2.8 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:  
 а) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;  
 б) от заявителя поступило письменное предложение о прекращении рассмотрения его обращения.    
. 2.9 Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги и при получении результата не должен превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги- в течение рабочего дня.

2.12 Требования к помещениям , в которых предоставляются муниципальная услуга и местам, 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:

2.12.1 Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами. Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями, столом, письменными принадлежностями ( бумага, ручка) для возможности

оформления заявления. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В помещении для ожидания приема потребителей и получения информации размещается информационный стенд с образцами запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги. Допускается оформление указанной информации в виде тематической папки.

2.12.2 Личный прием осуществляется в кабинете Главы администрации, либо в помещении выездной приемной, в которых должны быть столы, стулья, письменные принадлежности.

2.12.3 Порядок информирования о муниципальной услуге.

В информационных материалах (бюллетенях) в помещении, предназначенном для приема документов для исполнения муниципальных услуг администрации сельского поселения «Успенское» размещается следующая информация:

а) текст административного регламента с приложениями;

б) график приема обращений и личного приема граждан.  
 С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.   
 2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- время ожидания для предоставления муниципальной услуги;

- график работы органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

-достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

-правильное и грамотное оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

-количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

-возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

**2.14 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.**

Заявители имеют право обратиться с заявлением по вопросу о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме через электронную почту. Заявление должно содержать данные заявителя, его фамилию, имя, отчество( последнее при наличии) полностью, паспортные данные, адрес места жительства, а если ответ необходимо отправить по электронной почте, то дополнительно указывается адрес электронной почты. Заявление должно быть написано на русском языке, в корректной форме, не содержать оскорблений, угроз и клеветы, содержать суть проблемы в доступной форме, соответствовать требованиям действующего законодательства. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые материалы и документы в электронной форме либо направить документы и материалы или их копии в письменной форме.  
   
 **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1 Исполнение муниципальной услуги «Организация приема и регистрации устных и письменных обращений граждан и организаций» в администрации сельского поселения «Успенское» включает в себя следующие административные процедуры:  
  -  приём и первичная обработка обращений граждан;  
- регистрация  поступивших обращений, изучение содержания обращения адресатом

(должностным лицом, которому адресовано обращение), назначение исполнителя, формирование поручения в виде письменной резолюции;  
- направление обращения исполнителям для принятия мер согласно резолюции;  
- рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения «Успенское»;  
- направление запросов ( в случае необходимости) в организации,  
учреждения для получения сведений, необходимых для рассмотрения обращения;  
- подготовка ответа на обращение, информирование о результатах рассмотрения обращения и

принятых мерах по обращению;  
- принятие должностным лицом решения по материалам исполнителя;  
- постановка обращения на контроль, продление срока рассмотрения обращения, снятие обращения с контроля по результатам рассмотрения, направление в текущий архив.  
- контроль за качеством и порядком исполнения муниципальной  функции;  
- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращению.  
  3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

  3.1.1. Основанием предоставления муниципальной услуги является:   
         - письменное обращение;;

- устное обращение;

  3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, по телефону .  
    3.1.3. Обращения, поступившие в Администрацию сельского поселения «Успенское», сортируются и регистрируются.

         В случае представления заявителем копии обращения на ней, по просьбе заявителя, проставляется дата приема обращения, количество принятых листов и контактный телефон.    
   3.1.4 Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения   является  его регистрация.   
 3.2. Регистрация  поступившего обращения  
     3.2.1. На участке регистрации обращений проводятся следующие процедуры:  
- проставляются регистрационные штампы;  
- присваивается соответствующий номер с указанием даты поступления обращения;  
 3.2.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Регламентом, с уведомлением заявителя о регистрации обращения.  
 3.2.4. Время, отведенное на чтение и  регистрацию обращения, зависит от объема текста обращения и составляет в среднем 30  минут.   
 3.2.5. Обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) не регистрируются и ответы  на них не даются.  
   3.2.6.  Результатом выполнения действий по регистрации обращения является регистрация обращения в журнале регистрации писем, жалоб и заявлений граждан и подготовка обращения

к передаче на рассмотрение.  
 3.3. Направление обращения на рассмотрение

  3.3.1. Специалист направляет зарегистрированное обращение  Главе администрации сельского поселения «Успенское»

  3.3.2. Административное действие по направлению Главе администрации поселения «Успенское поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приему и регистрации обращений и не может превышать 3 дней с момента поступления обращений в Администрацию сельского поселения «Успенское».  
 3.3.3. Результатом выполнения действий по подготовке обращения  к передаче на рассмотрение  является передача зарегистрированного обращения Главе администрации для принятия   управленческого решения  по организации исполнения обращения.   
  3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом  
   **3.4.1. Глава сельского поселения «Успенское»:  
            - рассматривает обращение в течение 3-х дней;   
         - принимает решение по исполнению обращения;  
            - дает поручение (накладывает резолюцию).**  3.4.2. Резолюция (поручение) должна содержать:    
         - фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение;   
         - кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким

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

       - срок исполнения;   
         - подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.   
     3.4.3. Результатом выполнения действий  по рассмотрению обращения должностным лицом является наложение резолюции.  
   3.5. Личный прием граждан   
 3.5.1.Специалист оформляет регистрационную карточку на гражданина (граждан) с указанием сведений о нем - фамилии, имени, отчества, адреса проживания, определяет количество его обращений в Администрацию сельского поселения Успенское, содержание

устного обращения (Приложение № 2).  
         В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся  материалов, касающихся данного гражданина (граждан). Подобранные материалы за сутки представляются Главе администрации сельского поселения, ведущему личный прием.  
    3.5.2. В период подготовки к приему специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, консультирует гражданина (граждан), разъясняя порядок разрешения его вопроса, и с согласия гражданина (граждан), вправе направить его на беседу к специалистам администрации сельского поселения «Успенское» согласно исполняемых полномочий.   
     3.5.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми принимаются вне очереди.  
    3.5.4. Во время личного приема Главой администрации сельского поселения, гражданин (граждане) имеет возможность письменное обращение пояснить в устной форме.  
**3.5.5. Запись на повторный прием к Главе администрации поселения осуществляется не ранее получения гражданином (гражданами) ответа на предыдущее обращение.**

Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом, ответственным за организацию личного приема граждан,  исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.  
        3.5.6. По окончании приема Глава администрации сельского поселения доводит до сведения гражданина (граждан) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение его (их) обращения по существу.  
        3.5.7. После завершения личного приема Главой администрации сельского поселения , согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, осуществляется отправка документов исполнителю.

3.5.8. Результатом личного приема  является ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин (граждане).   
 3.6. Оформление ответа на обращение

3.6.1. Подготовка проекта ответа исполняется Главой администрации сельского поселения либо поручается исполнителю.

3.6.2. Ответ на обращение заявителя должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. Текст ответа излагается четко, кратко, последовательно, с исчерпывающим пояснением на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по  устранению выявленных нарушений.  
     3.6.3. В ответе об исполнении поручения указывается, что заявителю дан ответ по существу. В ответе на коллективное обращение указывается, кому  из заявителей дан ответ.

      3.6.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется заявителю.  
       3.6.5. Ответ  на электронное обращение   направляется на электронный адрес заявителя или по почте (по требованию заявителя).  
        3.6.6. Ответ заявителю  оформляется на бланке Администрации сельского поселения «Успенское» . В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.  
 3.6.7. Если на обращение дается промежуточный ответ и в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, то исполнитель обязан дать окончательный ответ заявителю в указанный срок.  
 **3.6.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все приложения, передаются специалисту для регистрации и подписания у Главы сельского поселения «Успенское».**

**Подписанный ответ копируется и прикрепляется к учетной карточке обращения**.  
 3.6.9. После прикрепления к учетной карточке ответ конвертируется и  отправляется  заявителю.   
  3.6.10. Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ  заявителю по существу. Блок-схема рассмотрения обращения заявителя (Приложение № 4).  
 

1. **ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Постановка обращений на контроль  
  4.1.1. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большую значимость для населения, касающимся жизни, здоровья и безопасности граждан.  
 4.1.2. Постановка обращений граждан на контроль производится в целях усиления защиты прав и законных интересов граждан, предотвращения случаев нарушения порядка при рассмотрении обращений, сбора и обобщения материалов по ранее поступившим обращениям и принятым по ним мерам.

4.1.3. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль обращения, направленные в адрес  вышестоящих инстанций и должностных лиц.  
 4.1.4. Не ставятся на контроль  обращения, по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение   и оформление земельного участка,  приватизация квартиры и т.д.).  
         4.1.5. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава администрации сельского поселения. На обращение, поставленное на контроль, делается отметка при наложении резолюции.  
   4.1.6. При постановке исполнения обращения на контроль  указывается конечный срок исполнения поручения, исполнитель.   
          4. 2. Контроль за соблюдением должностными лицами порядка исполнения муниципальной услуги. Анализ поступивших обращений граждан и результатов их рассмотрения, его периодичность и аспекты.   
 4.2.1.Организация контроля за ходом исполнения резолюции по обращению и соблюдением требований законодательства возлагается на специалиста, ответственного за работу по обращениям граждан.  
 4.2.2. Контроль за исполнением обращения включает:  
- постановку поручений по исполнению обращения на контроль;  
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;  
- выезд к гражданину (группе граждан), от которых поступило заявление о нарушении порядка рассмотрения обращения;  
- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручения;  
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;  
- представление информации должностному лицу для принятия решения.  
 4.2.3. Снятие поступивших обращений с контроля осуществляется:  
- при представлении исполнителем полного ответа по существу поставленных в обращении

вопросов;  
- при представлении информации о личной встрече;  
- при переадресации обращения другому исполнителю согласно его компетенции.  
 4.2.4. Анализ и обобщение вопросов, обозначенных гражданами в обращениях.  
Анализ поступивших в Администрацию сельского поселения «Успенское» обращений проводится по:  
- временным интервалам;  
- тематическим, социальным и территориальным аспектам.  
Динамика качественных и количественных показателей рассмотрения обращений  в Администрации сельского поселения «Успенское»  за отчетный период ( Приложение № 3) размещается  на информационном стенде администрации сельского поселения.  
   
 4.3. Ответственность  за нарушение исполнения муниципальной услуги.   
  4.3.1. Сотрудники Администрации сельского поселения «Успенское» , работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность, находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.  
  4.3.2. Перечень правонарушений в сфере работы с обращениями граждан:  
- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;  
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;  
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;  
- преследование граждан за критику;  
- представление недостоверной информации;  
- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия)  
Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в вышестоящие органы исполнительной власти или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.   
 Дисциплинарная ответственность предусматривается нормами Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».  
На основании статей 5.39 и 19.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях руководители и должностные лица могут быть привлечены к административной ответственности за неправомерный отказ в представлении документов или их несвоевременное представление, непредставление иной информации, не являющейся государственной тайной, либо представление неполной или заведомо недостоверной информации.

4.3.3. При утрате исполнителем письменного обращения, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется должностное лицо, назначившее служебное расследование

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

    5.1. На действия (бездействия) должностных лиц, специалистов и решения, принимаемые ими в ходе выполнения административного регламента, заинтересованными лицами могут быть поданы жалобы Главе администрации сельского поселения, в судебные органы.

    5.2. Предметом жалобы может быть:

1) решение об отказе в приеме заявления на оказание муниципальной услуги;

2) нарушение сроков исполнения обращения (запроса);

3) некорректное поведение специалистов по отношению к гражданину;

4) некомпетентная консультация, данная должностным лицом гражданину.

   5.3. Заинтересованные лица могут обратиться с жалобой на действия (бездействия) специалиста к Главе администрации сельского поселения «Успенское».

   5.4. Заинтересованные лица имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение.

   5.5. При рассмотрении устных обращений граждан необходимо:

- внимательно выслушать и разобраться в предмете обращения, принимать обоснованные решения, обеспечивать правомерное и своевременное исполнение решений;

- истребовать, при необходимости, документы для принятия обоснованного решения;

- по просьбам граждан разъяснять дальнейший порядок обжалования;

- систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан.

    5.6. Письменное обращение должно содержать следующие сведения:

- полное наименование юридического лица (либо фамилия, имя, отчество физического лица);

- почтовый индекс заявителя;

- предмет жалобы;

- личную подпись;

- дату.

     В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня регистрации.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по устранению предмета жалобы и применении мер ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента, которые повлекли за собой жалобу.

Юридическому или физическому лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением.

  5.7. Обращение юридического или физического лица считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

   5.8. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) если текст жалобы не поддается прочтению;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

   5.9. О решении, об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно.

  5.10. Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц в суд осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение №1

К Административному регламенту

**Схема письменного/устного обращения граждан**

В администрацию сельского поселении «Успенское»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. кому адресовано обращение

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

зарегистрированного по адресу\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт:

ЗАЯВЛЕНИЕ

(изложение сути обращения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата.

Подпись.

Приложение №2

К Административному регламенту

**Учетная карточка обращения**

№\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О. заявителя | Адрес, телефон | Предыдущее обращение от № | Дата, индекс поступления | Краткое содержание | Отв. испол. | Срок исполнения |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

 Приложение №3

К Административному регламенту

**Динамика количественных и качественных показателей работы**

**С обращениями граждан за отчетный период**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п\п | содержание | Количество  за 12 месяца  \_\_\_\_\_\_\_года |
| 1 | Поступило обращений всего:  из них  письменных  устных  в том числе:  коллективных  повторных  из вышестоящих федеральных органов  власти |  |
| 2 | Взято на контроль, всего из них:  Главой администрации поселения  вышестоящими органами власти  установлен дополнительный контроль |  |
| 3 | Результаты рассмотрения обращений:  -решено положительно |  |
| 4 | Рассмотрено:  составом комиссии  с выездом на место |  |
| 5 | Выявлено:  случаев волокиты, либо нарушений прав  и законных интересов заявителей  нарушений сроков рассмотрения |  |
| 6 | Приняты меры:  К виновным по фактам нарушения прав и  Законных интересов заявителей;  К нарушившим порядок или сроки рассмотрения обращений |  |
| 7 | Принято граждан на личном приеме руководством  всего , из них:  Главой администрации сельского поселения  При выезде |  |
| 8 | Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам:  Выписка из похозяйственной книги о наличии земельного участка  Выписка из похозяйственной книги о наличии жилого дома, квартиры и постановления об изменении адресного номера  Продажа дома. земельного участка  Врезка в водопровод, газопровод  Уточнение адресного хозяйства  Вопросы по земельным участкам  Спорные ситуации, в т. ч.  С соседями  С родственниками  Спорные вопросы по содержанию домашних животных  Сведения о прежде проживающих гражданах  Обследование жилищно-бытовых условий  Вопросы благоустройства населенных пунктов  прочие |  |

Приложении №4

к Административному регламент

**Блок-схема исполнения муниципальной функции  
 по рассмотрению обращений граждан**  
