**Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я**

**Б Е Л Г О Р О Д С К А Я О Б Л А С Т Ь**

**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН «ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»**



**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СУХОСОЛОТИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**село Сухосолотино**

**26 мая 2017 года № 20**

|  |
| --- |
| **Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения»** |

В соответствии со статьёй 32 Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», [Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902228011), постановлением администрации Сухосолотинского сельского поселения от 03 апреля 2012 года № 4 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов», Уставом Сухосолотинского сельского поселения, администрация Сухосолотинского сельского поселения **постановляет** :

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения (прилагается).

2. Обнародовать настоящее решение в общедоступных местах и разместить на официальном сайте администрации Сухосолотинскогоо сельского поселения admsuhosolotino.ru

**Глава администрации**

**Сухосолотинского сельского поселения Н.М. Михайлов**

 **Утверждено**

**постановлением администрации Сухосолотинского сельского поселения от 26 мая 2017 года № 20**

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения» (далее — Регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Сухосолотинского сельского поселения.

1.2. Положения настоящего Регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Получателями (заявителями) муниципальной услуги могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам.

1.5. От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) переданный ему заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.6. Органом, обеспечивающим информирование об оказываемой муниципальной услуге, является адми­нистрация Сухосолотинского сельского поселения муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области, находящаяся по адресу:

Белгородская обл., Ивнянский район, село Сухосолотино, ул.Центральная, дом № 25. Тел.8(47243)47-2-32.

1.6.1.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, оказываемой на территории Сухосолотинского сельского поселения, осуществляется путём обнародования Административного регламента оказания муниципальной услуги в общедоступных местах, на официальном сайте администрации Сухосолотинского сельского поселения admsuhosolotino.ru, в сводном реестре государственных и муниципальных услуг Ивнянского района, на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области www.gosuslugi31.ru;

- информацию можно также получить на информационном стенде, расположенном в здании администрации сельского поселения по адресу: 309134, Белгородская обл., Ивнянский район, село Сухосолотино, ул.Центральная, дом № 25.

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

а) посредством личного обращения заявителей;

б) на основании письменного обращения;

в) по телефону;

г) по электронной почте.

Почтовый адрес для направления письменных обращений и документов: 309134, Белгородская обл., Ивнянский район, село Сухосолотино, ул.Центральная, дом № 25.

 Адрес электронной почты администрации – suhosolotino@rambler.ru

 График работы администрации Сухосолотинского сельского поселения:

Понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00, перерыв - с 12.00 до 13.00.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Консультации проводят специалисты (заместитель главы и инспектор) администрации Сухосолотинского сельского поселения; тел. 8(47243)47-2-32.

1.6.2. При личном обращении заявителя, а также обращении в письменной (электронной) форме специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет заявителю подробную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6.3. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, и фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Специалист администрации предлагает собеседнику представиться, выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса, вежливо, корректно и лаконично дает ответ по вопросам, связанным с исполнением муниципальной функции.

Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат (линию).

В случае если гражданин не удовлетворен информацией, предоставленной ему при личном обращении или по телефону, специалист администрации предлагает ему подготовить письменное обращение по вопросам исполнения муниципальной функции.

Письменный запрос на получение консультации может быть направлен по почте, электронной почте либо доставлен в администрацию сельского поселения лично гражданином или уполномоченным им лицом.

При невозможности ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.6.4. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения в любое время с момента приема документов.

1.6.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется администрацией Сухосолотинского сельского поселения Ивнянского района Белгородской области.

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

2.3.1. Результатом по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.3.3. Результатом по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в каждый из органов по принадлежности.

Срок уведомления гражданина о переадресации его обращения - 7 дней с даты регистрации обращения до даты подписания уведомления.

2.4.2. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами администрации сельского поселения либо уполномоченными на то лицами не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.5.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации ;

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- [Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"](http://docs.cntd.ru/document/9004091);

-Уставом Сухосолотинского сельского поселения;

-настоящим Административным регламентом.

2.6.Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Граждане имеют право направить в администрацию Сухосолотинского сельского поселения следующие виды письменных обращений:

- заявление;

- предложение;

- жалобу.

Письменное обращение должно соответствовать форме, приведенной в приложении № 1 к настоящему Регламенту, и содержать:

1) наименование органа исполнительной власти Сухосолотинского сельского поселения- администрация Сухосолотинского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес гражданина, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) содержательную сторону обращения, то есть изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

5) личную подпись гражданина;

6) дату написания.

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

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа или из вышестоящих органов государственной власти, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7.Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Основания для приостановления рассмотрения обращения по существу.

2.8.1. Перечень оснований для приостановления рассмотрения обращения по существу:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении 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 ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

6) если 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;

7) смена места жительства заявителя в период подготовки ответа.

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

2.8.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

2.8.4.В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11.Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1.Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационным стендом, расположенным возле кабинета для оказания муниципальной услуги (далее - кабинет), с образцами для заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- стульями и столами для заполнения заявления.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.12.2.Места ожидания в очереди на подачу заявления и необходимых документов и получение результата предоставления муниципальной услуги содержат места для информирования, ожидания и приема заявителей, оборудуются местами для сидения.

2.12.3.Прием заявителей осуществляется в специально отведенном месте для оказания муниципальной услуги. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом ведется прием только одного заявителя. Одновременный приём двух и более заявителей не допускается

2.12.4.Кабинет приема заявителей оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием:

-фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

- времени приема заявителей.

2.12.5.Место для заполнения заявления оборудуется стульями, столом и обеспечивается образцами заполнения заявления.

2.13.Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности муниципальной услуги:

2.21. Показателем доступности муниципальной услуги является:

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

-возможность получения услуги на безвозмездной основе;

- возможность получения услуги без непосредственного взаимодействия заявителя с должностным лицом при направлении заявления и получения результата предоставления услуги с использованием средств почтовой связи и (или) в электронной форме.

2.21.1.Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности.

2.21.1.1. Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

1) Возможность беспрепятственного входа в здание, в котором предоставляется услуга, и выхода из него.

2) Возможность самостоятельного передвижения по территории органа, предоставляющего услугу, в целях доступа к месту предоставления услуги.

3) Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в котором предоставляется услуга.

4) Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории органа, предоставляющего услугу.

5) Содействие инвалиду при входе в здание, в котором предоставляется услуга, и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

6) Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

7) Обеспечение допуска в здание, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н.

8) Оказание иных видов посторонней помощи.

2.21.1.2.Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

1. Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

3. Оказание работниками органа, предоставляющего услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.»

2.22. Показателями качества муниципальной услуги является:

-соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

-отсутствие поданных в установленном порядке или признанных обоснованными жалоб на решения или действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц, принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

3.1.Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- регистрация письменных обращений граждан (до 3 (трех) дней);
 - рассмотрение и подготовка ответов на письменные обращения граждан (в установленные законодательством сроки);

- личный прием граждан (в соответствии с графиком приема граждан).

3.2. Юридическим фактом для начала осуществления административной процедуры "Регистрация письменных обращений граждан" является поступление обращений граждан в администрацию Сухосолотинского сельского поселения.

Критерием, по которому принимается решение о начале административной процедуры "Регистрация письменных обращений граждан", является установление уполномоченным специалистом администрации факта поступления обращения в адрес администрации.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

Специалист администрации регистрирует обращение в журнале обращений граждан в срок до 3 (трех) дней с даты их поступления.

Интернет-обращения, направленные в течение рабочего дня гражданином на официальный сайт администрации, специалист администрации распечатывает на бумажном носителе, регистрирует, а затем передает на рассмотрение главе администрации поселения.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации сельского поселения, в срок 7 (семь) дней со дня их регистрации в администрации подлежат переадресации специалистами администрации в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения (приложение № 2), за исключением случая, указанного в подпункте 4 пункта 2.8.1. настоящего Регламента.

В случае если гражданин в одном обращении ставит вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных организаций, копия обращения направляется специалистами администрации в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Соответствующие органы, в которые направлены в установленном порядке запросы, или должностного лица, рассматривающие обращения, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://base.garant.ru/10102673/#block_5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц администрации, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращения граждан регистрируются специалистом администрации в журнале письменных обращений граждан (приложение № 3),в котором фиксируются автор, дата, краткое содержание (тема). При регистрации коллективных обращений вносятся первые две фамилии заявителей, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ.

На обращении в правом нижнем углу проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

 Результатом административной процедуры является направление обращений граждан, прошедших регистрацию, главе администрации (его заместителю) для подготовки поручений (резолюций) о рассмотрении обращений граждан.

Способ фиксации результата административного действия - на бумажном носителе.

3.3. Юридическим фактом для начала осуществления административной процедуры "Рассмотрение и подготовка ответов на письменные обращения граждан" является поручение (резолюция) главы администрации о рассмотрении обращения).

Критерием, по которому принимается решение о начале административной процедуры "Рассмотрение и подготовка ответов на письменные обращения граждан", является наличие в обращении вопросов, относящихся к компетенции администрации.

Резолюция главы администрации содержит указание ответственному исполнителю о порядке, характере и сроке подготовки ответа гражданину.

В случае если в резолюции указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному за исполнение поручения специалисту, указанному в поручении первым, копии направляются соисполнителям поручения.

Соисполнители поручения направляют специалисту, указанному в поручении первым, свои предложения в соответствии с компетенцией.

Общий срок рассмотрения зарегистрированных обращений и назначения ответственных исполнителей по каждому конкретному обращению главой администрации - 3 (три) рабочих дня с момента передачи специалистом администрации.

Специалист администрации изучает материалы обращения и при необходимости запрашивает необходимую информацию.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 (тридцать) дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях если для рассмотрения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, глава администрации вправе продлить срок исполнения поручения, но не более чем на 30 (тридцать) дней.
В этих целях специалист администрации не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения на продление срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

Специалист администрации, указанный в резолюции первым, подготавливает проект ответа гражданину, который должен содержать следующую информацию: адрес заявителя (из обращения), ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, подпись должностного лица (приложение № 4).

После подготовки проекта ответа специалист администрации в течение 2 (двух) рабочих дней осуществляет его согласование с соисполнителем поручения. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Специалисты администрации, завизировавший проект ответа на обращение гражданина, и специалист подготовивший ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации в срок до 2 (двух) рабочих дней с момента получения проекта ответа от специалиста, ответственного за исполнение поручения.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Обращения, поступившие с пометкой "Срочно", рассматриваются в день поступления.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется специалистом администрации в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Для подписания электронных документов используются электронные подписи.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - контролирующему органу.

На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения главой администрации (заместителем) проставляется надпись "В дело" и личная подпись.

Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, должностное лицо - исполнитель поручения представляет на имя главы администрации служебную записку с предложением принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия главой администрации решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по этому вопросу.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в установленном законодательством порядке.

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

Материалы исполненного обращения с копией ответа гражданину формируются в дела специалистом администрации, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел.

Результатом административного действия является подготовка должностным лицом - исполнителем письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Способ фиксации результата административного действия - на бумажном носителе и (или) в электронном виде.

3.4. Юридическим фактом для начала осуществления административной процедуры "Личный прием граждан" является утвержденный в установленном порядке главой администрации сельского поселения график приема граждан должностными лицами администрации Сухосолотинского сельского поселения.

Критерием, по которому принимается решение о начале административной процедуры "Личный прием граждан", является желание гражданина получить устный ответ по вопросам, относящимся к компетенции администрации Сухосолотинского сельского поселения.

Личный прием граждан осуществляется главой администрации, его заместителем, уполномоченными специалистами администрации в соответствии с графиком приема граждан должностными лицами администрации Сухосолотинского сельского поселения, в котором определены время, место, дни приема граждан.

Запись на личный прием, подготовка документов для приема граждан главой администрации, его заместителем, уполномоченными должностными лицами, информирование граждан о времени и месте приема осуществляется должностными лицами администрации Сухосолотинского сельского поселения.

График приема граждан должностными лицами администрации Сухосолотинского сельского поселения , телефоны для получения информации размещаются на официальном сайте администрации Сухосолотинского сельского поселения admsuhosolotino.ru.

Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

- Инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

- Лица из числа детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

- члены Совета Федерации;

- депутаты Государственной Думы;

- герои Советского Союза;

- герои Российской Федерации;

- полные кавалеры ордена Славы.

Учет граждан, принятых на личном приеме главой администрации, осуществляется лично главой администрации или ответственными специалистами администрации сельского поселения.

Глава администрации вправе привлекать иных должностных лиц администрации к участию в проведении им приема граждан.

Во время личного приема гражданин вправе сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина**.** В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается ему в устной форме, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В случае если в устном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 администрацию или одному и тому же должностному лицу, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

Результатом административного действия является устное разъяснение с согласия гражданина либо письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Способ фиксации результата административного действия - на бумажном носителе и (или) в электронном виде.

3.6. Блок-схема исполнения муниципальной функции приводится в приложении № 5 к настоящему Регламенту.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется главой администрации сельского поселения.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставлении муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Обязанности, а также персональная ответственность специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3.Специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность :

-за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования;

-за полноту и правильность оформления принятых заявления и документов, их сохранность , порядок и сроки их приема;

-за своевременность и качество проводимых проверок по представленным заявителем сведениям;

-за соответствием направляемых запросов требованиям действующего законодательства;

- за соблюдением порядка и сроков направления запросов;

- за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги;

- за соблюдение порядка и сроков направления уведомления о принятом решении;

- за полноту, достоверность и своевременность заполнение книги регистрации обращений граждан.

 4.4.Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Белгородской области, и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в данной сфере.

4.5.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации сельского поселения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.6.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.7.Предметом внеплановой проверки является соблюдение администрацией Сухосолотинского сельского поселения, в процессе осуществления деятельности при предоставлении муниципальной услуги, обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами, проведение мероприятий по защите прав и свобод гражданина.

4.8.Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление в администрацию Сухосолотинского сельского поселения обращений и заявлений граждан, юридических лиц, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации сведений о фактах нарушения прав заявителя в ходе предоставления муниципальной услуги.

 4.9..Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.10.Обращения и заявления, не позволяющие установить лицо, обратившееся в администрацию Сухосолотинского сельского поселения, а также обращения и заявления, не содержащие сведения о фактах, указанных в настоящем Административном регламенте, не могут служить основанием для проведения внеплановой проверки.

4.11.Внеплановая проверка проводится в порядке и форме, установленной действующим законодательством.

4.12. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 2 марта 2007 г. № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Трудовым кодексом Российской Федерации.

**5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Сухосолотинского сельского поселения, предоставляющую муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации;

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 6 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.»

**Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения**

 Форма письменного обращения (заявление, предложение, жалоба)

Администрация Сухосолотинского сельского поселения Ивнянского района
либо наименование должности и
(или) фамилия и инициалы должностного лица

Фамилия, имя и отчество гражданина, почтовый адрес, по которому гражданину должен быть направлен ответ на обращение

**ЗАЯВЛЕНИЕ (ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)**

|  |
| --- |
| Изложение сути обращения (в произвольной форме)  |

 Личная подпись, дата

**Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения**

Фамилия, имя и отчество гражданина, почтовый адрес, по которому гражданину должен быть направлен ответ на обращение

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Ваше обращение направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

(наименование органа, в которые направлены в установленном порядке запросы, письма)

 (телефон для справок \_\_\_\_\_\_\_\_\_) и в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

телефон

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 3к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения** |

**Ж У Р Н А Л**

**регистрации писем, обращений, заявлений и жалоб граждан**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование органа исполнительной власти)

 **на 20\_\_\_\_\_ год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Дата получения | Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя | Краткое содержание письма, заявления, жалобы | Из какой организации или от кого поступило заявления | Кому и когда направлено для разрешения и срок исполнения, роспись за получение | Результат рассмотрения | Дата и № исходящего документа, кому сообщено о результатах |
| 1 | 2 | 3 | 4 |  | 5 | 6 | 7 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Приложение № 4к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения** |

Фамилия, имя и отчество гражданина, почтовый адрес, по которому гражданину должен быть направлен ответ на обращение

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Сообщаем Вам, что Ваше обращение от (указывается дата обращения либо его поступления) рассмотрено.

 (Далее пишется ответы на поставленные вопросы)

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

телефон

**Приложение № 5
к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения**

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Сухосолотинского сельского поселения**

**Обращения граждан**

почтой

В ходе личного приема

факсом

Электронной почтой

Регистрация в журнале устных обращений граждан

Регистрация в журнале письменных обращений граждан

Направление на рассмотрение главе администрации

Рассмотрение обращения

гражданина в ходе

личного приема

Разъяснение,

устный ответ

гражданину

Направление на рассмотрение специалистам администрации

Уведомление гражданина

Рассмотрение обращения

Отказ в рассмотрении обращения по

существу, уведомление гражданина

Подготовка ответа

Направление ответа гражданину