АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКОСЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

1. 06.2012 г. № 103

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан, принятие

по ним решений и направление ответов»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 N 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 11993-р « Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Постановлением Главы Администрации Великосельского сельского поселения от 29.09.2008 г. № 156 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), руководствуясь статьей 27 Устава Великосельского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов» (Приложение № 1).

2.Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования в газете Гаврилов – Ямский Вестник.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Великосельского

сельского поселения Г.Г. Шемет

Приложение № 1

к Постановлению Администрации

Великосельского сельского поселения

от 21.06.2012 г. № 103

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ « РАССМОТРЕНИЕ**

**ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ,ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ**

**И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ»**

**1.Общие положения**

**1.1. Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов»** (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Великосельского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Великосельского сельского поселения (далее – Администрация).

**1.2. Административный регламент регулирует отношения**, связанные с предоставлением Администрацией Великосельского сельского поселения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан , обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**1.3.** Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан .

**1.4.      Заявителями на получение муниципальной услуги являются** граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане), а также представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

**1.5. В регламенте используются следующие термины** в соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в Административном:

**обращение гражданина** - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности 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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления 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;

**должностное лицо** - лицо, постоянно или временно осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

**Должностными лицами администрации являются:**

Глава администрации Великосельского сельского поселения

Заместитель Главы Администрации Великосельского сельского поселения

Заместитель Главы администрации по экономике – гл.бухгалтер

**1.6.Место нахождения** администрации Великосельского сельского поселения :

Ярославская область, с.Великое, ул.Советская, д.30;

почтовый адрес: 152250, Ярославская область, с.Великое, ул.Советская, д.30;

адрес электронной почты: **velikoeselsovet@rambler.ru;**

справочные телефоны: приемная - 8(48534)38-1-74; работника по вопросам предоставления муниципальной услуги – 8(48534)38-3-57;

график работы: понедельник - пятница: с 8.00 до 16.00 перерыв с 12.00 до 12.40, суббота, воскресенье – выходной.

прием заявлений и документов для предоставления муниципальной услуги, а так же устные консультации при личном приеме по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются по графику работы администрации

**1.6. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:**

* непосредственно в здании администрации Великосельского сельского поселения с использованием средств наглядной информации (информационные стенды);
* посредством размещения на официальном сайте Великосельского поселения в сети Интернет (<http://www.gavyam.ru/>),

посредством использования телефонной связи. Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: (48534) 38-1-72.

* на едином портале государственных и муниципальных услуг
* на портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области.
* Справочная информация предоставляется по телефонам: (48534) 38-1-74, 38-3-57.
* По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц Администрации;

- график приема граждан Главой Великосельского сельского поселения , заместителем Главы администрации Великосельского сельского поселения, заместителем Главы администрации по экономике – гл.бухгалтер вопросам

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений.

* Предоставление информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, осуществляется в любое время работы Администрации согласно графику работы
* График приема граждан доводится до сведения граждан через информационный стенд в Администрации и средства массовой информации .
* Запись на прием к должностным лицам ,руководителям структурных подразделений, специалистам Администрации может осуществляться по телефонам:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование отдела  Администрации | Номер телефона |
| Приемная ( для записи на прием к Главе Великосельского сельского поселения и заместителю Главы администрации) | 38-1-74 |
| Отдел учета и финансов | 38-5-56 |
| Юридический отдел | 38-4-33 |
| Специалист по архитектуре и градостроительству | 38-3-57 |

1.7.При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации подробно, в вежливой, корректной форме информируют 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 специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому сотруднику или же обратившемуся гражданину может быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

* **Прием обращений граждан** производится в здании администрации Великосельского сельского поселения

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** **Наименование муниципальной услуги**: «Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов»

**2.2**. **Предоставление муниципальной услуги** осуществляется должностными лицами и муниципальными служащими администрации поселения по курируемым вопросам. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации, исполнение муниципальной услуги может осуществляться во взаимодействии с государственными органами исполнительной власти , или другими муниципальными образованиями , а также должностными лицами, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**.

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ).

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

2.4.2. **Требования к письменному обращению.**

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

**2.4.3.. Требования к устному обращению.**

Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку личного приема.

**2.5. Основания для отказа в исполнении муниципальной услуги.**

2.5.1. Не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

- обращения, текст которых не поддается прочтению;

- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, Глава 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Срок подготовки и отправки уведомления в этих случаях - до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.5.2. 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.

2.5.3. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение может быть рассмотрено по существу или принято для сведения, ответ на обращение не дается.

Если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

2.5.4. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в департамент либо должностному лицу департамента.

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

**2.6. Сроки рассмотрения обращений.**

2.4.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение двух дней с момента поступления в Администрацию.

2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется 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 случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.4.3. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, регистрируется и рассматривается Главой в течение 2 рабочих дней.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.4.4.  В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.4.5.   Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**2.7. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:**

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ);

- Уставом Великосельского сельского поселения;

- Регламентом администрации

- настоящим административным регламентом;

**2.8. Для личного приема граждан должно быть обеспечено**:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

**3.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

**3.1. При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют** следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию письменного обращения;

- направление обращения Главе;

- рассмотрение обращения;

- направление ответа гражданину;

- работу с обращениями, поставленными на контроль;

- оформление и хранение дела по обращению.

**3.1.1. Прием и регистрация письменного обращения.**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию письменного обращения от гражданина.

Обращение может поступить в Администрацию одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- доставлено лично гражданином или его представителем.

Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

В отделе по организационным вопросам и социальной политике Администрации осуществляется проверка обращения, которое должно содержать:

- наименование организации, в которое направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество или должность соответствующего должностного лица;

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

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным.

В двухдневный срок отдел по организационным вопросам и муниципальной службы регистрирует соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы. Регистрационная карточка обращения гражданина состоит из двух частей: регистрации и исполнения.

В первой части отражается информация о поступившем обращении. При регистрации обращения вводится информация о гражданине, направившем обращение, сопроводительном письме из организации, предварительно рассматривавшей данное обращение, тематике обращения, адресате обращения, краткое содержание обращения.

В автоматизированной системе проверяются обращения граждан на повторность, в регистрационной карточке отмечаются предыдущие обращения.

**3.1.2. Направление письменного обращения на рассмотрение Главе.**

Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

На стадии обработки поступивших обращений отдел по организационным вопросам и муниципальной службы отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

- обращения, текст которых не поддается прочтению;

- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По этим обращениям отдел по организационным вопросам и муниципальной службы готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием оставления обращения без ответа по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений. Подписанный Главой ответ с уведомлением направляется заявителю. Срок подготовки и отправки уведомления - до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Кроме этого, с Главой согласовывается направление на рассмотрение обращений:

- без фамилии граждан, их направивших, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противозаконном деянии, а также лице, его подготавливаемом, совершающем или совершившим;

- исполнение которых не входит в компетенцию Администрации, а входит в компетенцию других органов власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения.

В случае переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и ответа гражданину, направившему обращение, направляется уведомление с обоснованием его переадресации.

Срок подготовки и отправки сопроводительного письма с обращением и уведомления гражданина - в течение 7 рабочих дней с даты регистрации обращения.

Отдел Администрации при переадресации письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

На основании предварительного рассмотрения обращения, проверки истории обращения отдел по организационным вопросам и социальной политике может подготовить предложения о необходимых поручениях руководителя по рассмотрению обращения. По каждому обращению ставится резолюция по его рассмотрению, в котором указываются предложения о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, об ответственных исполнителях.

По многократным обращениям на основании истории обращения отдел по организационным вопросам и муниципальной службы рассматривает вопрос о безосновательности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым. Ему предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Администрации или подведомственных учреждений, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**3.1.3. Рассмотрение обращения.**

3.1.3.1. Основанием для начала административной процедуры является направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

Глава определяет:

- относится ли к компетенции Администрации рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам; необходимость корректировки и дополнения резолюции;

- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль;

- исполнителей, механизм реализации поручений, сроки рассмотрения обращения.

Резолюция Главы (данные об ответственных исполнителях, конкретных поручениях и сроках рассмотрения обращения) заносится в общем отделе в регистрационную карточку обращения.

3.1.3.2. Обращения с приложенными к ним документами отдел по организационным вопросам и социальной политике направляет ответственным исполнителям.

3.1.3.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. При этом учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения изменений в нормативные документы в случае принятия предложения;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации;

- возможность принятия предложения с учетом особенностей порядков, процедур, правил, реализация которых потребуется.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

3.1.3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или не совершении испрашиваемого действия (в последнем случае приводятся соответствующие аргументы).

Если в заявлении содержатся сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов исполнительной власти, должностных лиц, исполнитель проверяет соответствие действий (бездействия) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям действующего законодательства, нормативных и других документов Ярославской области. Исполнитель получает разъяснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает необходимые материалы.

Если в результате проведенной работы подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, заявление признается обоснованным. В этом случае гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц и сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в Администрации.

Ответ гражданину подписывается Главой.

Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

По окончании рассмотрения обращения отдел по организационным вопросам и муниципальной службы вносит данные о результатах его исполнения (дату, исходящий номер) в регистрационную карточку, делает отметку о снятии с контроля или постановке на дальнейший контроль.

**3.1.4. Направление ответа гражданину.**

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, направляется в письменном виде.

Сведения о ходе рассмотрения обращения заносятся специалистом (по делопроизводству) отдела по организационным вопросам и социальной политике в регистрационную карточку в графу "Исполнение".

После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля, о чем делается отметка в автоматизированной системе регистрации обращений.

**3.2. Организация и проведение личного приема граждан в Администрации предусматривает исполнение следующих административных процедур:**

- записи на личный прием;

- проведения личного приема;

- рассмотрения письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятия по нему решения и направления ответа.

**3.2.1. Запись на личный прием.**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию устной или письменной заявки на личный прием.

Запись на личный прием осуществляется по телефону или при личном присутствии гражданина. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

При отсутствии в письменной заявке контактного телефона гражданина на его почтовый адрес высылается информация о графике личного приема в Администрации.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) руководителя, к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее при наличии контактных телефонов заявителем.

**3.2.2. Проведение личного приема.**

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В ходе личного приема в регистрационной карточке письменно фиксируются дата обращения, персональные данные гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес), краткое содержание вопроса, фамилия, имя, отчество, должность лица, осуществляющего личный прием. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного учета. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Административным регламентом для письменных обращений.

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

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

**3.2.3. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа**.

Основанием для начала административной процедуры является изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложений, направление заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям в соответствии с пунктом 3.1 данного раздела Административного регламента.

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

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

**4.2.Контроль за исполнением обращений граждан включает:**

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

**4.3.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан** осуществляется Главой администрации и отделом по организационным вопросам и муниципальной службы.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

**4.4.Обращения снимаются с контроля**, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении ответственным исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);

- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

- представление ответственным исполнителем информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, ответственным исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

**4.4.Текущий контроль** за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений специалистами осуществляется должностным лицом – управляющим делами администрации путем проверок исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

**4.5.Ответственные исполнители несут персональную ответственность** за соблюдение сроков и порядка исполнения настоящего регламента в соответствии с их должностными инструкциями.

**4.6.По результатам проведенных проверок** в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих»**

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Заявитель вправе по письменному заявлению получить в администрации поселения информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется главе администрации Великосельского сельского поселения (Ярославская область, Гаврилов-Ямский район, ул.Советская, д.30, 152250).

Жалоба гражданина рассматривается в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

5.5. Получатель муниципальной услуги вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве.

Приложение

к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ ВЕЛИКОСЕЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Отдел, курирующий вопросы, затронутые в обращении

Оформление и хранение дела по обращению гражданина

Подготовка ответа и направление на подпись Главе

Рассмотрение обращения

Направление обращения исполнителю

Направление обращения Главе

Отдел по организационным вопросам и муниципальной службы

Прием и регистрация обращения, рассмотрение

Отдел по организационным вопросам и муниципальной службы

Обращение гражданина

2 дня

Отдел по организационным вопросам и муниципа-льной службы

30 дней

Направление ответа гражданам

Отдел по организационным вопросам и муниципальной службы

30 дней