

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан»**

Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее - регламент) определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в администрацию Рагозинского сельского поселения Седельниковского муниципального района Омской области (далее – обращение граждан, обращение), а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.2. Получателями муниципальной услуги могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами либо федеральными законами.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется непосредственно в помещении Администрации, с использованием средств телефонной связи, почтовой, электронной, Интернет - связи.

Место нахождения Администрации: 646493, Омская область, Седельниковский район, с.Рагозино, улица Советская, д. 1.

График работы :

По дням недели	Часы работы
Пн - Чт	08.30 – 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Пт	08.30 – 15.30 обеденный перерыв с 13.00 до 14.00
Сб- Вс	Выходные дни

Справочный телефон 8 (38164) 38-3-26, электронный адрес: ragozinckoe_sp@mail.ru.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Специалист, принявший телефонный звонок, обязан предложить представиться звонящему.

При невозможности специалиста Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалисты Администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в обязательном порядке информируют заявителя:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Администрации. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, предоставленные в полученной при подаче документов расписке. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) предоставления муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Рагозинского сельского поселения Седельниковского муниципального района Омской области.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы, организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

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

Результатом предоставления услуги 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. Срок предоставления муниципальной услуги.

Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Максимальное допустимое время ожидания в очереди при обращении, подаче заявления составляет 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений граждан в администрацию Рагозинского сельского поселения осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Омской области от 11.06.1996 № 58-ОЗ «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение»;
- Уставом Рагозинского сельского поселения Седельниковского муниципального района Омской области;
- Настоящим Административным регламентом.
- Постановлением Администрации Рагозинского сельского поселения от 15.06.2017 № 26 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Рагозинского сельского поселения» (далее – Постановление Администрации Рагозинского сельского поселения от 15.06.2017 № 26).

(абзац введен Постановлением от 15.06.2017 № 29)

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность (в порядке п. 6 ст. 7 ФЗ № 210) и заполняет заявление установленной формы (приложение № 2). Документ, удостоверяющий личность заявителя, предоставляется в подлиннике.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя последний предоставляет документ, подтверждающий полномочия представителя.

В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителей может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или при наличии технической возможности посредством идентификации и аутентификации в Администрацию с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

- единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

- единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления Омской области и (или) подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления Омской области организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления муниципальных и муниципальных услуг"), в соответствии с федеральным и областным законодательством;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

-отсутствие в обращении указания фамилии гражданина, направившего обращение и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, обращение не подлежит направлению на рассмотрение в муниципальный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в указанном обращении 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского поселения, 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае 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.

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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) ответы не даются.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Сроки ожидания в очереди при подаче заявления:

- максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления не более 30 минут;
- максимальное время ожидания в очереди при получении уведомлений и разрешения, ответов на запросы и получения других документов не более 30 минут;
- время ожидания в очереди на прием к специалисту администрации или для получения консультации не более 30 минут.

2.12.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация письменного заявления гражданина о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления.

Заявление, поступившее в электронной форме, регистрируется в день поступления.

2.13.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальные услуга, 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.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Специалистам администрации поселения, ответственным за предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в интернет, присваивается электронный адрес(e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

Места ожидания для заявителей должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) или скамьями (банкетками). Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления заявителей с информационными материалами.

Требования к организации зоны информирования:

а) зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

б) информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;
- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении за оказанием муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес официального сайта администрации Рагозинского сельского поселения в сети Интернет;
- контактные телефоны специалистов администрации, оказывающих муниципальную услугу;
- образец заполнения формы заявления;
- другие информационные материалы, необходимые для оказания муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов администрации, предоставляющих муниципальную услугу, с заявителями должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов отдела. Места непосредственного приема заявителей должны быть оборудованы стульями.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста администрации, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- графика приема.

Каждое рабочее место специалистов администрации, предоставляющих муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствами.

На территории, прилегающей к месторасположению администрации Рагозинского сельского поселения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показатели оценки доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- 3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- 4) (пп 4 исключен Постановлением от 17.06.2016 № 27)
- 5) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществлённые в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.15. Иные требования.

2.15.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Рагозинского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Омской области, Уставом Рагозинского сельского поселения.

Граждане поселения информируются о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений, о местонахождении администрации Рагозинского сельского поселения, о полном почтовом адресе администрации, о контактных телефонах, телефонах для справок, через объявления на сайте Рагозинского сельского поселения, информационном стенде администрации Рагозинского сельского поселения, на личных приемах.

Требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на сайте Рагозинского сельского поселения и на информационном стенде администрации сельского поселения.

Информация о местонахождении приемной главы Рагозинского сельского поселения, его заместителя, специалиста администрации об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается на сайте Рагозинского сельского поселения и на информационном стенде в здании администрации сельского поселения.

Делопроизводство и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведет специалист, ответственный за организацию организационно-кадровой работы, делопроизводства в администрации Рагозинского сельского поселения.

2.15.2. Требования к письменному обращению граждан.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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.

Обращения, поступившие в администрацию Рагозинского сельского поселения или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2.15.3. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Рагозинского сельского поселения.

Личный прием граждан в администрации Рагозинского сельского поселения проводится главой сельского поселения, его заместителем, специалистами администрации.

Личный прием граждан главой Рагозинского сельского поселения, его заместителем осуществляется в дни и часы согласно утвержденному главой Рагозинского сельского поселения графику. График личного приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации, информационный стенд администрации сельского поселения, официальный сайт Рагозинского сельского поселения. В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием, личный прием записавшихся граждан, ведет другое, замещающее его должностное лицо.

Личный прием граждан главой Рагозинского сельского поселения осуществляется по предварительной записи.

Записаться на прием к главе Рагозинского сельского поселения можно предварительно по телефону: 38-3-26.

При записи граждан на личный прием к главе Рагозинского сельского поселения, специалист, ведущий запись, должен учитывать, к кому из специалистов администрации ранее обращался гражданин, как решались поставленные вопросы, обоснованность ответов.

2.15.4. Ответственность работников при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

Лица, виновные в нарушении требований настоящего Регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Все сотрудники администрации Рагозинского сельского поселения, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашать содержащуюся в обращении информацию о частной жизни обратившегося без его согласия.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Кейзесского сельского поселения.

При уходе в отпуск либо иным причинам, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям граждан, работнику, ответственному за делопроизводство в администрации сельского поселения.

2.16. Представление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал) в сети Интернет по адресу: www.gosuslugi.ru и муниципальной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" (далее – Портал услуг) по адресу: www.pgu.omskportal.ru.

Рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется на основании заявления и прилагаемых к нему документов.

Доступ к форме заявления и перечню прилагаемых документов в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Едином портале государственных и муниципальных услуг на персональных страницах заявителя и направляются на адрес электронной почты заявителя, который был указан при заполнении заявления в электронной форме.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа заявителю.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Рагозинского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, обращения, поступившие по факсу или электронной почте) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию Рагозинского сельского поселения.

При приеме и первичной обработке документов проводится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостность упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами в администрации сельского поселения.

Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Обращения, поступившие на имя главы Рагозинского сельского поселения, заместителя и специалистов Рагозинского сельского поселения, с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и учитываются специалистами администрации.

3.3. Регистрация поступивших обращений.

Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Рагозинского сельского поселения или должностному лицу.

На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Специалист администрации производит регистрацию обращения.

При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указывается фамилия и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично).

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Омской области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Омской области – «Особый контроль». В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется «Контроль. Срок»;

- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- обращение проверяется на повторность, при необходимости просматривается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна содержать обоснование адреса направления письма на рассмотрение;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если от заявителя получен конверт с приклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

Специалист администрации после регистрации обращений и составления «Карточки обращения» передает их на предварительное рассмотрение главе Рагозинского сельского поселения, в его отсутствие должностному лицу, исполняющему обязанности главы Рагозинского сельского поселения или его заместителю.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания, необходимости оперативного реагирования на ситуацию независимо от того, на чье имя оно направлено.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом особенностей работы администрации Рагозинского сельского поселения.

На «Карточке обращения» глава Рагозинского сельского поселения, уполномоченное на то лицо либо заместитель главы Рагозинского сельского поселения выносит резолюцию. После резолюции, обращения и все документы возвращаются специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения резолюции в базу данных, составления реестра обращений.

Исполнителю передается «Карточка обращения» с указанием вида контроля, срока передачи, реестр обращений и оригиналы обращений с приложениями при наличии. Второй экземпляр реестра с подписью исполнителя, принявшего обращения, остается у специалиста администрации, ответственного за работу с обращениями граждан. Если поручение (резолюция) по обращению дано нескольким специалистам, то

работу по его рассмотрению координирует должностное лицо, указанное первым, являющееся основным исполнителем.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу или руководителю организации, учреждения, предприятия, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющие правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций, учреждений, предприятий.

Администрация Рагозинского сельского поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу или руководителям организаций, предприятий, учреждений, может в случае необходимости запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять обращения граждан, жалобы на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

На каждое письменное обращение специалист администрации заводит дело.

Если обращение повторное, в правом верхнем углу обращения ставится отметка «повторное» и все материалы прежних обращений прилагаются к нему.

3.5. Рассмотрение обращений в администрации Рагозинского сельского поселения.

Обращение может быть поручено конкретному должностному лицу.

В поручении указываются: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылка на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих действие, порядок и срок исполнения поручения.

Должностные лица при рассмотрении обращения граждан обязаны:

- внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости истребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- систематически анализировать и обобщать обращения граждан с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

Исполнитель после отработки обращения возвращает специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан «Карточку обращения», оригинал обращения и ответ.

3.6. Ответы на обращения граждан подписывает глава Рагозинского сельского поселения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель

Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Рагозинского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7. «Случаи и порядок предоставления муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме

3.7.1 Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

3.8 «Варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результатов муниципальной услуги, за получением которого они обратились

3.8.1 Варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились не предусмотрено.

Раздел IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Рагозинского сельского поселения.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, правовых актов администрации Рагозинского сельского поселения.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.3 Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с выполнением той или иной административной процедуры. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителей муниципальной услуги или иных заинтересованных лиц. Периодичность осуществления текущего контроля (но не реже одного раза в год) устанавливается Главой администрации Рагозинского сельского поселения.

4.4. Всю полноту ответственности за своевременность и качество осуществление муниципальной услуги несет должностное лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Рагозинского сельского поселения.

4.5. Должностные лица, ответственные за юридическую проверку подготовленных документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения подготовленных документов, за соответствие результатов рассмотрения документов и принятых решений по предоставлению муниципальной услуги требованиям действующего законодательства.

4.7. Степень ответственности и порядок привлечения к ответственности работников Администрации устанавливается действующим законодательством, постановлениями и распоряжениями главы Рагозинского сельского поселения Седельниковского муниципального района, трудовыми договорами и должностными инструкциями.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке.

5.1.1. Для обжалования действия (бездействие) и/или решения должностного лица, муниципального служащего осуществленные и принятые им в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке, заявление и/или жалоба (далее - обращение) направляется главе Рагозинского сельского поселения Седельниковского муниципального района.

5.1.2. Заявитель может направить обращение в письменной форме или в форме электронного сообщения (электронной почтой) по адресу, указанному в пункте 1.3 настоящего регламента, а также обратиться лично к должностному лицу.

5.1.3. Обращения заявителей, содержащие жалобу на действия (бездействие) и/или решения конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.2. Личный прием заявителей осуществляется в приемные дни главой Рагозинского сельского поселения Седельниковского муниципального района или иными должностными лицами, наделенными соответствующими полномочиями.

5.2.1. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. Ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В случае, если во время приема заявителя рассмотрение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации подлежит рассмотрению в порядке, определяемом пунктом 5.3. настоящего регламента.

5.3. Письменное обращение (образец приведен в приложении № 3 к настоящему регламенту) должно содержать:

- наименование организации, в которое лицо направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество либо полное наименование обратившегося заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- предмет жалобы;
- причину несогласия с обжалуемым решением и (или) действием (бездействием) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации;
- личную подпись обратившегося заявителя и дату.

5.4. Поступившее письменное обращение в зависимости от содержания направляется руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, для рассмотрения и подготовки письменного ответа. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения и (или) действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.5. В рассмотрении обращения заявителю отказывается в следующих случаях:

- 1) отсутствуют сведения об обжалуемом действии (бездействии) и (или) решении (в чем выразилось, кем принято);
- 2) отсутствуют сведения об обратившемся лице (фамилия, имя, отчество, дата, подпись, почтовый адрес для ответа (для физического лица), полное наименование, место нахождения, фамилия, имя, отчество, дата, подпись руководителя или лица, подписавшего обращение (для юридического лица));
- 3) получателем представлено дубликатное обращение (повторяющее текст предыдущего обращения, на которое дан ответ). При этом заявителю или иному заинтересованному лицу направляются уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов;
- 4) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю направляется сообщение о злоупотреблении правом);
- 5) текст жалобы не поддается прочтению.

5.6. Ответ на обращение подготавливается и направляется заявителю в срок до 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

5.7. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц соответственно осуществленные и принятые в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

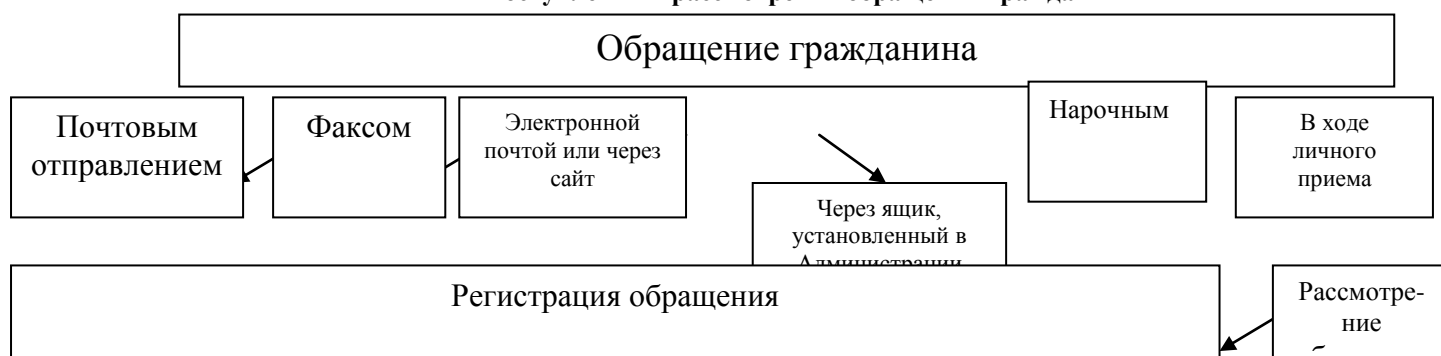
О допущенных нарушениях положений настоящего регламента можно сообщить по телефонным номерам или направить электронное сообщение по адресу (электронной почтой) указанным в п. 1.3 настоящего регламента.

5.8 Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации Рагозинского сельского поселения и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Рагозинского сельского поселения установлены Постановлением Администрации Рагозинского сельского поселения от 15.06.2017 № 26

(пункт 5.8 введен Постановлением № 29 от 15.06.2017)

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрения обращений граждан»

Блок-схема поступления и рассмотрения обращений граждан



Приложение №2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
« Рассмотрение обращений граждан»

Главе Рагозинского сельского поселения
Седельниковского муниципального района
Омской области

от _____

(Ф.И.О. гражданина, адрес места
жительства, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Рассмотрение обращений граждан

Прошу Вас _____
(излагается обращение к главе поселения)

Личная подпись _____ Дата _____

Приложение №3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
« Рассмотрение обращений граждан»

Главе Рагозинского сельского поселения
Седельниковского
муниципального района Омской области

от _____
(Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства, телефон)

ЖАЛОБА

На _____
(решение, действие(бездействие) которого обжалуется)

_____ (суть жалобы, содержание обжалуемых действий, бездействий с указанием оснований, по которым лицо,
_____ подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием (бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

_____ (дата написания жалобы)
_____ (подписи)

_____ (подпись, расшифровка)