

Приложение к Порядку
разработки и утверждения
административных регламентов
предоставления муниципальной
услуги

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
**« Рассмотрение обращения граждан в администрации
МО Сергиевский сельсовет»**
(наименование муниципальной услуги)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по исполнению муниципальной услуги «Рассмотрение обращения граждан» на территории муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, созданию комфортных условий для участников отношений, возникших при предоставлении услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургский район;

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

- обращение гражданина (далее обращение) - предложение, заявление, или жалоба гражданина, изложенные в письменной форме или в форме электронного документа (вступает в силу с 01.01.2011г), а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально - культурной и других сфер жизни сельского поселения Сергиевский;

- 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, недостатка в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

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

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, российский и иностранные юридические лица (далее - заявитель).

1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в администрации муниципального образования Сергиевский сельсовет, на официальном сайте муниципального образования Оренбургский район, на информационном стенде. Подробная информация об администрации муниципального образования Сергиевский сельсовет, предоставляющая муниципальную услугу, содержится в п. 2.2 настоящего Административного регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращения граждан».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургского района (далее – Администрация), непосредственно специалистом.

Место нахождения администрации: Адрес: 460542, Оренбургская область, Оренбургский район, с.Сергиевка, пл.Центральная, 1.

Администрация осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

Понедельник: с 9.00 ч. до 16.00 ч.

Вторник: с 9.00 ч. до 16.00 ч.

Среда: с 9.00 ч. до 16.00 ч.

Четверг: с 9.00 ч. до 16.00 ч.

Пятница: обработка документов

Перерыв: с 13-00 ч. до 14-45 ч.

Суббота, воскресенье: выходной.

Справочные телефоны, факс администрации: 39-71-31, 39-71-26.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области: sergievka.orb@mail.ru

2.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является

2.3.1. Разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.3.2. 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

2.4.1. Не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.4.2. В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен Главой МО Сергиевский сельсовет или заместителем главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.3. Начало общего срока осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляется с даты предоставления заявителем полного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.6.1. настоящего Административного регламента, не требующих исправления и доработки.

2.4.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Должностные лица администрации МО Сергиевский сельсовет в соответствии со своей компетенцией содействуют ребенку в реализации и защите его прав и законных интересов с учетом возраста ребенка и в пределах установленного законодательством Российской Федерации объема дееспособности ребенка. Ответы на письма несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет (малолетних) необходимо давать с учетом того, что сделки могут совершать от их имени только их родители, усыновители или опекуны.

2.4.5. Обращения психически больных заявителей, в т.ч. стоящих на учете в психоневрологических диспансерах, должны рассматриваться на общих основаниях.

2.4.6. Глава муниципального образования, заместитель главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;
- 2) Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- 3) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Уставом муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области.

5) Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 № 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» (вместе с «Концепцией единой системы информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», «Правилами размещения в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

б) настоящим Административным регламентом.

2.6. Заявитель предоставляет следующие документы:

2.6.1. Документы личного характера (представляемые заявителем в форме документа на бумажном носителе или форме электронного документа):

- заявление (запрос), установленной формы (приложение № 1);
- документ, удостоверяющий личность гражданина, его представителя – для физических лиц;
- копии учредительных документов, ИНН, свидетельство о государственной регистрации – для юридических лиц;

Заявление гражданина должно быть подписано лично или доверенным лицом, заявление от имени юридического лица подписывается руководителем и заверяется печатью.

В заявлении указываются:

- адрес проживания (для гражданина и индивидуального предпринимателя);
- адрес фактического местонахождения (для юридического лица);

К заявлению, заявитель может прилагать документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, имеющие исчерпывающий перечень, указанный в п.6 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.2. документы, полученные через единую систему межведомственного электронного взаимодействия (без участия заявителя) или по собственной инициативе.

2.7. Обращение не рассматривается по существу, если

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения, направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа. Ответ на такое обращение не дается (но рассматривается). Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

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

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

2.7.2. Обращения психически больных заявителей, в т.ч. стоящих на учете в психоневрологических диспансерах, должны рассматриваться на общих основаниях. Основания для оставления обращения без рассмотрения могут быть только в тех случаях, когда рассматриваемый вопрос касается именно тех прав, относительно которых, гражданин признан судом ограничено дееспособным.

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, жалобы, коллективного заявления и при получении результата на заявление, жалобу, коллективное заявление не должен превышать 30 минут.

2.9. Срок регистрации заявления, жалобы, коллективного заявления не должно превышать 10 минут.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11. Требования к местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан

2.11.1. Прием граждан по рассмотрению обращений граждан осуществляется в помещении, расположенном в здании администрации МО Сергиевский сельсовет Оренбургского района по адресу: Оренбургская область, Оренбургский район, с. Сергиевка, пл. Центральная, 1.

Помещение для рассмотрения обращений граждан обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая Интернет) оргтехникой, канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, мебелью.

Места ожидания в очереди оснащены мебелью. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Место информирования, предназначенное для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудовано информационными стендами, содержащими исчерпывающую информацию о порядке рассмотрения обращений граждан (в текстовом виде).

2.12. Показатели доступности и качества рассмотрения обращений граждан

Качественным рассмотрение обращений граждан признается при предоставлении ответа в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушения.

2.13. Информация о порядке оказания муниципальной услуги может предоставляться администрацией муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургского района (далее – администрация):

1) непосредственно главой МО и специалистами администрации;

2) с использованием средств телефонной связи;

3) посредством размещения на информационных стендах; (с. Сергиевка, пл. Центральная, 1.

2.13.1. Индивидуальное устное информирование по процедуре рассмотрения обращений граждан осуществляется Главой муниципального образования, заместителем главы администрации МО и специалистами при непосредственном личном контакте с заявителями предоставления муниципальной услуги, с использованием почтовой, телефонной связи при их непосредственном обращении.

2.13.2. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

2.13.3. При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и

достоинства. Устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14. Индивидуальное письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.15. Публичное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте администрации МО Оренбургский район, а также на информационных стендах в администрации муниципального образования Сергиевский сельсовет.

2.16. Условия, сроки и время личного приема граждан

2.16.1. Прием граждан в администрации ведут глава муниципального образования, заместитель главы администрации.

2.16.2. Непосредственную организацию личного приема граждан главой муниципального образования осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

2.16.3. Прием граждан главой муниципального образования, заместителем главы администрации, проводится в соответствии с утвержденным главой муниципального образования графиком, в котором указываются дни, время и место приема.

2.16.4. Сотрудники администрации проводят консультации граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно утвержденного главой муниципального образования графика

2.16.5. Прием главой муниципального образования, заместителем главы администрации осуществляется без предварительной записи.

2.16.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

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

- прием и первичная обработка письменных и поступивших по информационным системам, системам связи обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- постановка обращений на контроль;
- рассмотрение обращений Главой муниципального образования, заместителями главы администрации, начальниками отделов;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации;
- личный прием граждан;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения обращения;
- осуществление контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.3.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является письменное обращение гражданина в администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфом, факсимильной связью, по электронной почте.

3.3.3. Все обращения поступают в приемную администрации муниципального образования Сергиевский сельсовет.

3.3.4. Специалист администрации по делопроизводству, ответственный за прием документов, при получении обращений по почте:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма. Первый экземпляр указанных актов хранится в приемной Главы муниципального образования, второй приобщается к поступившему обращению.

3.3.5. Специалист ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заместителю главы администрации, курирующему вопросы антитеррористической защищенности, и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции поступающей в администрацию муниципального образования Сергиевский сельсовет.

3.3.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации по делопроизводству. По просьбе обратившегося гражданина, ему выдается расписка установленной формы согласно приложению № 2, с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина и почтового адреса для ответа

3.3.7. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалистом по делопроизводству администрации.

3.3.8. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются специалистом администрации по делопроизводству, распечатываются и учитываются в журнале учета.

3.3.9. Обращения с пометкой «лично» поступившие на имя Главы муниципального образования или его заместителям передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель передает его специалисту администрации по делопроизводству для регистрации.

3.3.10. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан по личным вопросам.

3.4. Регистрация поступивших обращений

3.4.1. Поступившие в приемную Главы муниципального образования обращения регистрируются в срок не более 3 дней с момента поступления.

3.4.2. Специалист администрации по делопроизводству, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Вход. №, от », с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа,

занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя, отчество заявителя в именительном падеже (либо инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и 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 обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения буквенным индексом в регистрационном номере (лично-«л», нарочным-«н», почта-«п», телеграф-«т», факс-«ф», эл.почтой-«э», сайт-«с»). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.4.3. Специалист администрации по делопроизводству осуществляет аннотацию обращения:

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. 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;

- передает письма главе сельского поселения для предварительного рассмотрения обращений;

- вводит фамилию и инициалы ответственного исполнителя;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях государственных органов, запросах и обращениях депутатов, обращениях касающихся каких-либо правонарушений, коллективных обращениях граждан, обращениях касающихся прав ребенка, а также по отдельному решению Главы муниципального образования проставляет штамп "Контроль";

3.4.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение Главе муниципального образования.

3.5. Рассмотрение обращений

3.5.1. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации

сельского поселения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственного органа, другого органа местного самоуправления, обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления.

3.5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно Главой муниципального образования, его заместителями или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, специалисту. В этом случае, Глава муниципального образования или его заместители дают поручения должностному лицу, специалисту, в соответствии с их компетенцией, в виде визы на обращении гражданина либо на сопроводительном документе.

3.5.3. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя и дату составления поручения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

3.5.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль сроков исполнения по подготовке ответа заявителю, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту прав, свобод и законных интересов граждан;

- представляет Главе муниципального образования проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомления в отказе рассмотрения обращения по существу;

- готовит уведомление гражданину о направлении его обращения по принадлежности другому должностному лицу, государственному либо муниципальному органу в соответствии с их компетенцией.

3.5.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту по делопроизводству, указывая при этом орган администрации, структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

Специалист по делопроизводству, в соответствии с решением Главы муниципального образования, заместителей главы администрации, направляет обращение по принадлежности.

3.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письмо, присланное для сведения и т.д.), ответы не даются.

3.5.8. Не рассматривается обращение по существу по основаниям, указанным в п.2.8. Административного регламента с обязательным уведомлением заявителя.

3.5.9. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалистом, осуществляющим делопроизводство обращение направляется в правоохранительные органы.

3.5.10. Результатом рассмотрения обращений в Администрацию Сергиевский сельсовет является:

- разрешение поставленных в обращении вопросов;
- подготовка ответов заявителям в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственных органов, других органов местного самоуправления;
- направление обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления с одновременным уведомлением гражданина о том, куда направлено его обращение.
- отказ в рассмотрении обращений по существу на основаниях согласно п.2.8. данного регламента (приложение № 4)

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Прием граждан Главой муниципального образования и заместителями главы администрации, начальниками отделов проводится в соответствии с графиком утвержденным главой сельского поселения.

3.6.2. Организацию личного приема граждан Главой муниципального образования и заместителей главы администрации осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

3.6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.5. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся обращений, материалов, касающихся этого заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

3.6.6. На граждан, прибывших на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 3.

3.6.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.6.8. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3.6.9. Если требуется дополнительное рассмотрение, в ходе приема руководитель уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит письменный ответ.

3.6.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.6.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.6.13. Контроль сроков исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет специалист, отвечающий за подготовку приема граждан.

3.6.14. Обращения на личном приеме руководителей, также как и письменные обращения (если в поручении не установлен иной срок), рассматриваются в срок до 30 дней со дня обращения на прием.

3.6.15. Материалы личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.16. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения по решению поставленного вопроса.

3.7. Постановка обращений граждан на контроль

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений должностных лиц и органов государственной власти Российской Федерации и Оренбургской области, контролирурующих органов о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой сельского поселения.

3.7.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава муниципального образования, его заместитель. На обращениях, взятых на

контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

3.7.4. Обращение может быть возвращено должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений, указаний, данных главой муниципального образования осуществляет специалист администрации по делопроизводству.

Контроль за выполнением поручений, глава муниципального образования оставляет за собой.

3.8. Оформление ответа на обращение граждан

3.8.1. Ответы на обращения граждан, должностным лицам, органам государственной власти или органам местного самоуправления об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава муниципального образования.

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

3.8.3. В ответе на поручения должностных лиц, органов государственной власти и органов местного самоуправления должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.8.6. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации Сергиевский сельсовет. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту администрации по делопроизводству, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям делопроизводства, возвращаются исполнителю для доработки.

3.8.9. В левом нижнем углу, на обращении, исполнитель делает краткие итоги рассмотрения обращения, проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.8.10. Главой муниципального образования на обращении гражданина осуществляется надпись «в дело».

3.8.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.9.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения у должностного лица, исполняющего поручение рассмотрения обращения гражданина. Если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращения граждан предоставляются должностным лицом Администрации при личном обращении или посредством телефона.

3.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.9.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.30 до 12.30 и с 14.50 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.30 до 13.00.

3.9.5. При получении запроса по телефону специалист администрации по делопроизводству вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день или в определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами администрации осуществляется заместителем главы муниципального образования Сергиевский сельсовет и другими контролирующими органами.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется главой МО Сергиевский сельсовет

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым, осуществляться на основании квартальных и годовых планов работы и внеплановым, проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается постановлением главы муниципального образования Сергиевский сельсовет.

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

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы Главе МО Сергиевский сельсовет, Оренбургский район, Сергиевский сельсовет, с.Сергиевка, пл. Центральная, 1 тел.: 39-71-38.

5.2. Основание для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступлением жалобы (обращения) в администрацию, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные

интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса государственным органам, структурным подразделениям и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить по решению главы МО Сергиевский сельсовет срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

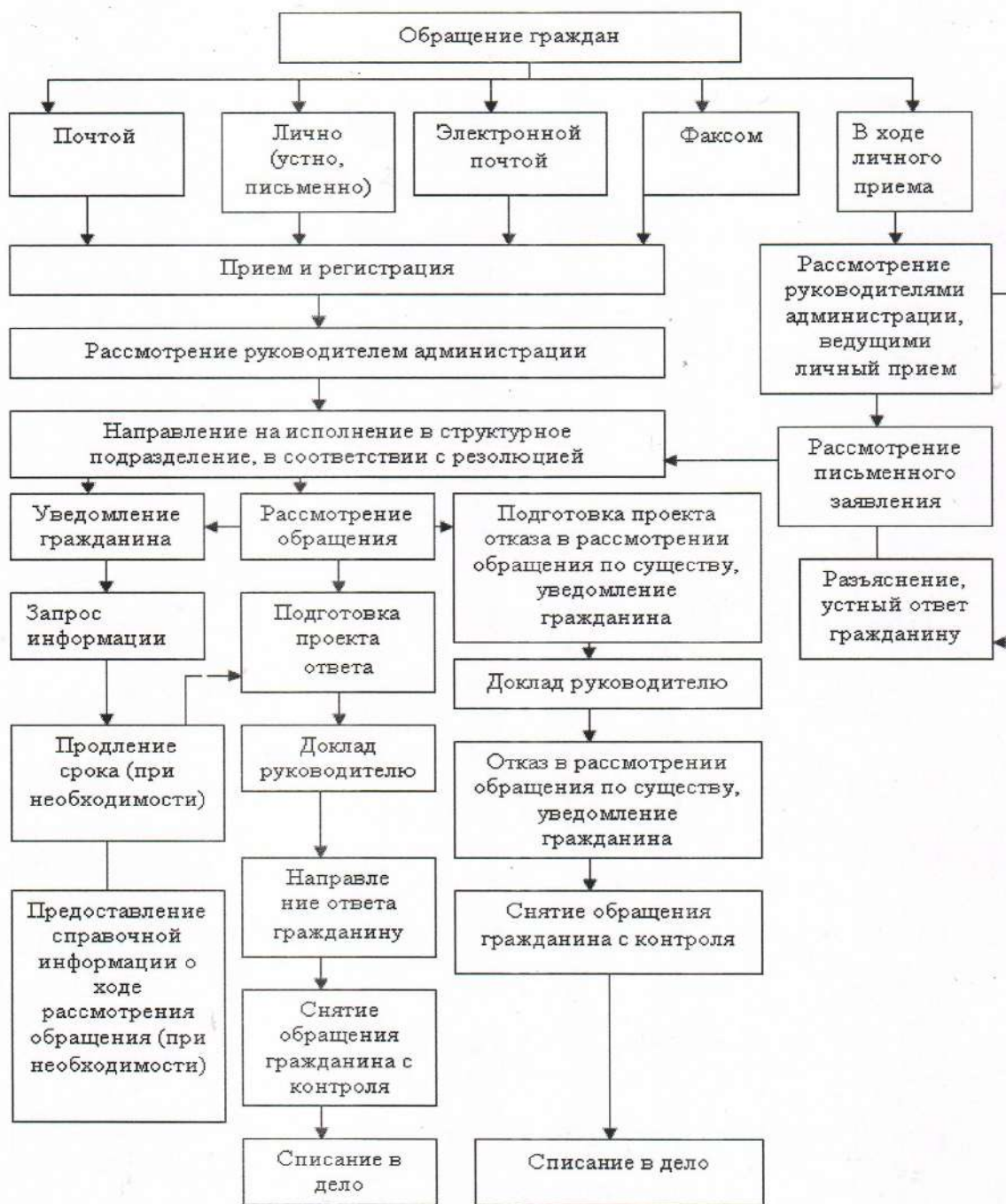
6.1. Специалист администрации несет персональную ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении заявлений и документов, представленных для получения муниципальной услуги.

6.2. Сведения, содержащиеся в заявлении, а так же персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

6.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные заявления временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним заявления другому специалисту, не нарушая при этом срока исполнения документов.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления администрацией
МО Сергиевский сельсовет
Оренбургского района Оренбургской области
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращения граждан»

БЛОК - СХЕМА



Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления администрацией
МО Сергиевский сельсовет
Оренбургского района Оренбургской области
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращения граждан»

РАСПИСКА

Дата приема документов _____

Наименование документа _____

Перечень приложений _____

Количество листов _____

Контактные телефоны: заявителя _____

Администрации: 8 (3532) 39-71-31 / 8 (3532) 39-71-26

Документы сдал _____ Документы принял _____

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления администрацией
МО Сергиевский сельсовет
Оренбургского района Оренбургской области
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращения граждан»

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема " ____ " _____ 20__ г.

Фамилия, И., О. _____

Адрес: _____

Содержание заявления: _____

Фамилия ведущего прием _____

Результаты рассмотрения заявления: _____

Обратная сторона карточки

Дата

Отметка о повторных заявлениях

Приложение N 4
к Административному регламенту
предоставления администрацией
МО Сергиевский сельсовет
Оренбургского района Оренбургской области
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращения граждан»

ОБРАЗЕЦ
ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Об отказе в рассмотрении обращения

Уважаемый(ая) _____!

Администрация муниципального образования Сергиевский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области рассмотрев Ваше заявление от "___" _____ 20__ г. (вх. №____) сообщает об отказе в рассмотрении обращения (предложение, заявление, жалоба, коллективное обращение) по следующим основаниям (ию):

_____.

Глава муниципального образования

Ф.И.О.