**РОССИЙКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КРАСНЫЙ ПРОФИНТЕРН

24.01.2012   № 23  Об утверждении Административного регламента**

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,  постановлением Администрации сельского поселения Красный Профинтерн от 29.11.2011  № 578 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Красный Профинтерн», администрация сельского поселения Красный Профинтерн

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент Администрации сельского поселения Красный Профинтерн  по оказанию  муниципальной функции  «Рассмотрение обращений граждан,  принятие по ним решений и направление ответов ».

2. Структурным подразделениям Администрации сельского поселения Красный Профинтерн  в своей работе руководствоваться настоящим Административным регламентом.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы сельского поселения Красный Профинтерн Грибова В.В.

4. Постановление вступает в  силу с момента  его официального  опубликования.

Глава сельского поселения   Красный Профинтерн                                                           С.В.Ивченко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации сельского поселения Красный Профинтерн по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан,принятие по ним решений и направление ответов ».

**1. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан,  принятие по ним решений и направление ответов», (далее – муниципальная услуга).

В ходе предоставления муниципальной услуги используются следующие термины:

1) обращение гражданина - направленные в Администрацию сельского поселения  или должностному лицу Администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения;

2) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации сельского поселения.

1.2. Описание заявителей: граждане, имеющие право в соответствии с законодательством РФ на предоставление муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

информирование заявителей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляет Администрация сельского поселения Красный Профинтерн.

Администрация сельского поселения Красный Профинтерн находится по адресу: ул. Набережная, д. 22,  п. Красный Профинтерн, Некрасовский район, Ярославская обл., 152280.

График работы Администрации сельского поселения Красный Профинтерн:

             Понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.00 до 17.00

             Пятница – с.8.00 до 16.00

             Перерыв на обед – с 12.00 до 13.00

             Суббота, воскресенье – выходные дни.

   Телефоны для справок: (48531) 61-2-52      Факс: (48531) 61-2-52

   Адрес электронной почты: prof.adm@mail.ru

Прием заявителей, обратившихся с запросами, проводится в приемной Администрации сельского поселения Красный Профинтерн и в администрациях отделений сельского поселения Красный Профинтерн:

без предварительной записи в порядке очередности в течение рабочего времени.

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется:

            - по письменным обращениям;

            - по телефону;

            - посредством личного обращения.

Информирование заявителей при личном обращении осуществляется   специалистами Администрации сельского поселения Красный Профинтерн.

При ответах на телефонные звонки специалисты администрации сельского поселения Красный Профинтерн подробно, в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

Ответ по письменным обращениям излагается в простой, четкой форме и направляется почтой или по факсу в адрес обратившегося.

Информация об исполнении муниципальной услуги (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется специалистами Администрации сельского поселения Красный Профинтерн

телефону: (48531) 61-2-52.

По телефону предоставляется следующая информация:

 - контактные телефоны должностных лиц Администрации сельского поселения Красный Профинтерн;

 - график приема граждан Главой сельского поселения Красный Профинтерн,

 - первым заместителем Главы сельского поселения Красный Профинтерн,

 -ведущими специалистами отделений сельского поселения Красный Профинтерн,

 -руководителями структурных подразделений Администрации сельского поселения Красный Профинтерн;

 - почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений Администрации сельского поселения Красный Профинтерн.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

 2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: муниципальную услугу предоставляет Администрация  сельского поселения Красный Профинтерн (далее – Администрация).

Муниципальная услуга исполняется муниципальными служащими Администрации, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации, исполнение муниципальной услуги  осуществляется во взаимодействии с органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2.3. При предоставлении муниципальной услуги Администрация, в соответствии с Федеральным законом №210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом администрации сельского поселения Красный Профинтерн.

2.4. Возможные формы предоставления муниципальной услуги:

- при личном присутствии - очная форма;

- без личного присутствия - заочная форма (по почте, посредством отправки факсимильного сообщения);

2.5. Результат муниципальной услуги (в зависимости от формы предоставления):

 - 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;

 - необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

 2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

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

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.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

2.7. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (“Российская газета”, 25.12.1993, № 237);

- Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ “Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации” (Собрание законодательства Российской Федерации ,2003, № 40, ст.3822);

- Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ “ О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации” (Собрание законодательства Российской Федерации ,2006,№ 19, ст.2060);

- Федеральный Закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ “Об информации, информационных технологиях и о защите информации” (Собрание законодательства Российской Федерации ,2006,№ 31, ст. 3448);

- Федеральный закон №210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- Настоящий Административный регламент.

 2.8. Для оказания муниципальной услуги заявители предоставляют в Администрацию обращение.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование муниципального органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В ходе личного приема заявитель 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 журнал личного приема, регистрационную карточку личного приема Администрации.

         При обращении заявителя Администрация в соответствии с п. 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-Ф3 не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальной услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Основания для отказа в исполнении муниципальной услуги отсутствуют.  Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан:

- в ходе личного приема ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-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 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 (заместитель Главы) сельского поселения Красный Профинтерн вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию сельского поселения Красный Профинтерн или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

 - 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 повторно направить обращение в Администрацию либо должностному лицу Администрации.

2.10. Основаниями для приостановления рассмотрения обращения могут быть: недостаточная информация от заявителя, недостающие документы. В этом случае  муниципальный служащий, ответственным за работу с обращениями граждан  направляет просьбу о предоставлении требуемой информации. Рассмотрение обращения приостанавливается до момента получения дополнительных сведений.

2.11.   Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги и способы ее взимания.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. При нахождении заявителя в Администрации максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 20 минут.

2.13. Помещение для предоставления муниципальной услуги  размещено в отдельном одноэтажном здании.

Рабочее место муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, оборудовано телефоном, факсом,  компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги. Для предоставления муниципальной услуги выделяются бумага, расходные материалы и канцтовары в достаточном количестве.

Место для ожидания и приема  заявителей оборудовано столом, стульями, канцтоварами, образцами заполнения необходимых документов, информационным стендом.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- 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;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной функции;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4.

      Помещение приемной заместителя Главы сельского поселения Красный Профинтерн также должны соответствовать указанным требованиям.

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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

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

- прием, регистрация (3 дня со дня поступления);

- направление обращения заявителя по подведомственности (7 дней со дня регистрации);

-рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа (30 дней со дня регистрации).

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения гражданина дана в #M12293 0 902048619 0 0 0 0 0 0 0 2861073386приложении 2 к настоящему регламенту#S.

Прием и регистрация письменного обращения.

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

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.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры является специалист  Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

Специалист Администрации проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование сельского поселения, в которое направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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.

В трехдневный срок со дня поступления обращения заявителя специалист  Администрации регистрирует соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы и ставит на контроль.

 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, тематике обращения, адресате обращения, краткое содержание обращения.

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

Результат административной процедуры:

- ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа по адресу, указанному в обращении;

- рассмотрение обращение заявителя, в соответствии с пунктом 2.9 регламента-порядком рассмотрения отдельных обращений граждан и направление ответа заявителю по адресу, указанному в обращении.

Направление письменного обращения для рассмотрения по подведомственности.

Основанием для начала административной процедуры -  регистрация письменного обращения в регистрационной карточке автоматизированной системы.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры является специалист  Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

Специалист  Администрации, в зависимости от содержания письменного обращения:

 - в трехдневный срок направляет обращение Главе Администрации муниципального района;

 - в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений Администрации для рассмотрения и ответа авторам обращений;

- в семидневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и ответа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Администрации, ответственным исполнителем является подразделение Администрации, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Специалист управления делами Администрации при направлении письменного обращения на рассмотрение 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Результат административной процедуры:

 -направление письменного обращения заявителя ответственному исполнителю для рассмотрения и принятия решения по нему;

-направление письменного обращения заявителя в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, для рассмотрения и принятия решения по нему, в случае, если вопросы поставленные в обращении, не относятся к компетенции Администрации.

Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.

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

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры является ответственный исполнитель – руководитель структурного подразделения Администрации, которому поручено принятие решения по обращению.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Администрации, ответственным исполнителем является подразделение Администрации, указанное в резолюции первым.

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

Результат административной процедуры:

 – ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа по адресу, указанному в обращении;

 – отказ в рассмотрении обращения заявителя, в соответствии с пунктом 2.9 регламента - перечнем оснований для отказа в рассмотрении обращения и направление ответа заявителю по адресу, указанному в обращении.

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

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

После снятия с контроля обращения оно подшивается в дело. Информация о списании в дело отражается в регистрационной карточке автоматизированной системы.

Должностным лицом, ответственным за снятие с контроля обращения гражданина является специалист Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.2. При организации и проведении личного приема заявителей в Администрации сельского поселения Красный Профинтерн выделяют следующие административные процедуры:

 - запись на личный прием;

 - проведение личного приема;

 - рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Запись на личный прием.

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

 Глава  сельского поселения Красный Профинтерн осуществляет прием в помещении Администрации сельского поселения Красный Профинтерн еженедельно: четверг с 10.00 до 12.00. Запись на прием осуществляется специалистом Администрации сельского поселения по адресу: 152280, Ярославская область, р.п. Красный Профинтерн, ул. Набережная, д.22. Телефон для справок об организации приема граждан: (48531) 61-2-52.

Первый заместитель Главы сельского поселения осуществляет прием граждан еженедельно: вторник с 8.00 до 12.00 по адресу: 152280, Ярославская область, р.п. Красный Профинтерн, ул. Набережная, д.22.

При отсутствии в письменной заявке контактного телефона гражданина на его почтовый адрес высылается информация о графике личного приема Главы, заместителя Главы сельского поселения Красный Профинтерн.

В случае отсутствия в назначенный день приема главы или заместителя (командировка и др.), к которому записан на прием гражданин, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

Результат административной процедуры:

 – устный ответ на обращение заявителя в ходе личного приема;

- направление обращения для рассмотрения и письменного ответа;

- рассмотрение обращения в соответствии с пунктом 2.9. настоящего административного регламента.

Проведение личного приема.

 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Специалист Администрации сельского поселения Красный Профинтерн, который осуществляет личный прием, ответственный за координацию работы с обращениями граждан, письменно фиксирует в журнале личного приема граждан (по форме согласно #M12293 6 902048619 0 0 0 0 0 0 0 437002722приложению к настоящему регламенту#S) дату обращения, персональные данные гражданина (Ф.И.О., адрес), краткое содержание вопроса, Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием. Одновременно с этим заполняется контрольная карточка личного приема.

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 настоящим 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.

Результаты личного приема граждан также фиксируются в журналах личного приема граждан, которые ведутся каждым лицом, осуществляющим

прием граждан - в контрольной карточке личного приема. Реквизиты контрольной карточки и порядок ее заполнения аналогичны порядку заполнения при рассмотрении письменных обращений.

Результат административной процедуры;

 - устный ответ на обращение заявителя в ходе личного приема;

- направление обращения для рассмотрения и письменного ответа;

- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

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, 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 этом случае выполняются административные процедуры регистрации и исполнения письменных обращений в соответствии с п.3.1 настоящего регламента.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры является ответственный исполнитель – руководитель структурного подразделения Администрации, ведущий специалист отделения сельского поселения Красный Профинтерн,  которому поручено принятие решения по обращению.

Результат административной процедуры:

– ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа по адресу, указанному в обращении;

Специалист Администрации сельского поселения Красный Профинтерн организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

По итогам года специалист администрации  обобщает результаты анализа обращений граждан и представляет его на рассмотрение Главе сельского поселения Красный Профинтерн.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет в процессе предоставления муниципальной услуги специалист Администрации сельского поселения Красный Профинтерн путем проведения анализа работы с обращениями заявителей.

4.2. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется путем проведения проверок полноты и качества рассмотрения обращений  граждан поступивших в Администрацию сельского поселения Красный Профинтерн ведущим специалистом администрации сельского поселения Красный Профинтерн.

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

Специалист управления делами Администрации муниципального района, ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Решения, действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителями.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поданная заявителем соответствующему должностному лицу жалоба.

Жалоба на решения, действия (бездействия) муниципальных служащих Администрации подается Главе сельского поселения Красный Профинтерн.

В жалобе заявитель указывает: либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть  жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

5.4. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги и повлекшие за собой жалобу.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан:

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

5.5.2. 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 злоупотребления правом.

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

 5.6. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы Администрацией сельского поселения Красный Профинтерн, то они вправе обжаловать решения, действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке.

 **Приложение 1 к Административному регламенту сельского поселения Красный Профинтерн по исполнению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан,  принятие**
**по ним решений и направление ответов»**

Форма ЖУРНАЛ
личного приема граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| #G0Nп/п,  Датаобращения | Ф.И.О.заявителя, Адрес | Паспортные данные | Краткое содержание заявления | Ф.И.О., должностьлица, осуществляющеголичныйприем | Результат  | Примечание |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |

**Приложение 2 к Административному регламенту сельского поселения Красный Профинтерн по исполнению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан,  принятие**
**по ним решений и направление ответов»**

Форма  Блок – схема административной процедуры «Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов» в  Администрации сельского поселения Красный Профинтерн