|  |
| --- |
| Описание: asekeevo-герб**АДМИНИСТРАЦИЯ****МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КИСЛИНСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ АСЕКЕВСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ****П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** |

1. ========================================================
2. **проект с. Кисла № -п**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Кислинский сельсовет Асекеевского района Оренбургской области»**

В целях доступного и качественного исполнения муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом Кислинского сельсовета Асекеевского района Оренбургской области, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Кислинский сельсовет Асекеевского района Оренбургской области согласно приложению.

 2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования путем размещения на официальном сайте администрации Кислинского сельсовета (kisla.ru).

 3.  Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава муниципального образования В.Л. Абрамов

Разослано: администрации района, прокуратуре района, официальный сайт администрации (kisla.ru).

Приложение

к постановлению

администрации Кислинского сельсовета

от № -п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КИСЛИНСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ АСЕКЕЕВСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**Раздел 1. Общие положения**

 1.Административный регламент администрации муниципального образования Кислинский сельсовет Асекеевского района Оренбургской области по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Кислинский сельсовет Асекеевского района Оренбургской области» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Кислинского сельсовета Асекеевского района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Кислинского сельсовета Асекеевского района.

**Круг заявителей**

2. Муниципальная функция исполняется в отношении:

- граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам, в муниципальные учреждения, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Установленный настоящим административным регламентом администрации Кислинского сельсовета Асекеевского района порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Кислинского сельсовета Асекеевского района и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции муниципальными учреждениями и их должностными лицами.

3.Уполномоченный орган муниципального образования, почтовый адрес: 461701, Российская Федерация, Оренбургская область, Асекеевский район, с. Кисла, ул.Центральная, 35

Адрес электронной почты для направления корреспонденции kisla.as56@mail.ru

Телефон для справок (353 51) 25-7-24.

Официальный сайт в сети Интернет (kisla.ru);.

График работы администрации:

Понедельник-пятница с 9.00-17.00ч.

перерыв с 13.00ч -14.00ч

График предоставления муниципальной услуги:

Понедельник -пятница с 9.00ч-17.00ч

перерыв с 13.00ч-14.00ч.

Суббота, воскресенье – выходной день.

Телефоны для справок: 8(353 51) 25-7-24.

 4.Порядок предоставления муниципальной услуги указываются на официальном сайте муниципального образования в разделе: «Муниципальные услуги». Указанная информация также может быть получена в электронной форме посредством Единого интернет-портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru (далее – Портал)

 5. Информация о муниципальной услуге размещается на информационных стендах, где должна содержаться следующая информация:

1) место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты;

2) блок-схема предоставления муниципальной услуги;

3) категория получателей муниципальной услуги;

4) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

5) образец заполнения заявления для предоставления муниципальной услуги;

6) основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги;

7) основания приостановления оказания муниципальной услуги;

8) основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

 6. Информация о муниципальной услуге, в том числе о ходе её предоставления, может быть получена по телефону, а также в электронной форме через Единый интернет-портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru. При ответе на телефонный звонок специалист должен назвать фамилию, имя, отчество, должность и проинформировать по интересующему вопросу.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

 7. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

- результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

 Заявителю в качестве результата предоставления муниципальной услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

1) в случае подачи заявления в электронной форме через Портал:

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;

2) в случае подачи заявления лично в орган (организацию):

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;

- документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, непосредственно в органе (организации).

Срок предоставления муниципальной услуги

 8. Услуга предоставляется не позднее чем через 30 рабочих дней со дня представления документов, указанных в п. 10 Административного регламента.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

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

1) Конституцией Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,;

4) Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

5) Устав муниципального образования Кислинский сельсовет Асекеевского района Оренбургской области.

 10. Для получения муниципальной услуги заявителем в уполномоченный орган представляется документ, удостоверяющий личность гражданина, согласие на обработку персональных данных.

11. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

 **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги или получения результата предоставления муниципальной услуги, не должен составлять более 15 минут.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

13. Местом исполнения данной муниципальной функции является здание администрации Кислинского сельсовета Асекеевского района Оренбургской области (с.Кисла, ул,Центральная, 35).

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

Прием граждан может проводиться в кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

14. Места ожидания личного приема должны быть комфортными для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

 В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту исполнения муниципальной функции администрация Кислинского сельсовета Асекеевского района должна обеспечивать:

 - возможность беспрепятственного доступа к зданию, в котором исполняется муниципальная функция;

 - возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых исполняется муниципальная функция, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

 - сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых исполняется муниципальная функция, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых исполняется муниципальная функция, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной функции наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту исполнения муниципальной функции, либо когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

15. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- порядок рассмотрения отдельных обращений;

- личный прием граждан;

- оформление ответа на обращение граждан.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации, специалистами администрации. В исполнении муниципальной функции могут участвовать муниципальные учреждения в части рассмотрения обращения гражданина по существу.

16. Учёт обращений граждан и справочную работу по обращению граждан ведёт специалист администрации.

17. Специалист администрации, работающий с обращениями граждан, несёт ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

18. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к полномочиям органов местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Оренбургской области.

19. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. Последовательность действий по исполнению муниципальной функции отражена в блок-схеме (приложение № 1 к Административному регламенту).

 20. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Портала заявителю обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

2) формирование запроса;

3) прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) получение сведений о ходе выполнения запроса;

5) получение результата предоставления муниципальной услуги;

6) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги;

7) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа либо муниципального служащего.

 21. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции включает в себя размещение данного административного регламента на Интернет-сайте Администрации Кислинского сельсовета Асекеевского района.

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

22. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

 Если обращение направляется несколькими гражданами (группа), то указываются вышеперечисленные данные хотя бы одного из этих лиц.

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

23. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

26. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации.

Специалист администрации, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адреса и целостность упаковки;

- возвращает в отделение почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к обращению поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- составляет акт 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. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами администрации. Один акт посылается отправителю, второй приобщается к поступившим документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

27. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

28. Обращения, поступившие по факсу и Интернету, принимаются и учитываются как письменные обращения.

29. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, передаются невскрытыми.

30. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию и аннотирование.

**Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

31. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале.

32. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму порядкового регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- аннотацию осуществляет глава администрации.

33. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

**Направление обращения на рассмотрение**

34. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения и с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения поселения,

При направлении обращений, взятых на контроль Администрацией Кислинского сельсовета Асекеевского района, Уполномоченным по правам человека, депутатами Законодательного Собрания Оренбургской области дается поручение дать ответ заявителю и проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий орган;

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение пяти дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

- в случае если 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 в сфере внутренних дел 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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

35. Гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, органу местного самоуправления, учреждению, предприятию или объединению, общественному объединению, должностному лицу, государственному служащему.

Вышестоящие в порядке подчиненности орган, объединение, должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

36. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом оформляются сопроводительные письма**.**

37. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется обращение, кратко сформулированный текст, определяющий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Сопроводительное письмо оформляется на бланке письма Администрации.

38. Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке.

39. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителям, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

**Рассмотрение обращений**

40. Поступившие исполнителям письменные и устные обращения граждан регистрируются в течении 3 дней со дня поступления, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

41. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

42. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если руководителем дано поручение рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

43. 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;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в том числе может направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимает законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивает своевременное и качественное их исполнение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

44. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем Администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

45. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации.

46. Глава администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения.

47. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

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

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

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

51. 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.

 52. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

53. 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.

54. Обращение не рассматривается, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

**Личный прием граждан**

56. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды, граждане пожилого возраста, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

57. Во время личного приема главой администрации каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

58. В случае, если 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 приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

59. По окончании приема глава администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

60. По результатам рассмотрения обращений граждан глава администрации принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

61. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**Оформление ответа на обращение граждан**

62. Ответы на обращения граждан, а также в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются главой администрации.

63. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, 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.

64. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

65. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках писем установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

66. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату», специальной отметки в сопроводительном письме.

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

68. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

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

**Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением функции**

**по рассмотрению обращений граждан**

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля;

- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

71. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать главе администрации о ходе исполнения поручения;

- отражать в журнале регистрации обращений ход исполнения поручения и результат рассмотрения обращения.

72. Если обращение снимается с контроля на копии ответа (на информации) лицом, дававшим поручение, делается надпись «В дело» и ставится дата и подпись.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

73. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции 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 (бездействие) должностных лиц.

74. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется управляющим делами администрации.

**Ответственность специалистов при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

75. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

76. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

77. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

 78. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению главы администрации.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего**

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, органа местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, муниципальной для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, органа местного самоуправления;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, органа местного самоуправления;

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами.

**Предмет жалобы**

 80. Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, принятые (осуществленные) с нарушением порядка предоставления муниципальной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами служебных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

 Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

 81. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальной услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен заявителю в письменной форме;

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

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

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

 82. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя:

 1) почтовый адрес уполномоченного органа: 461701 с. Кисла, ул. Центральная, 35; е-mail: Kisla.as56@mail.ru

2) официальный сайт уполномоченного органа: (Kisla.ru);

4) Портал www.gosuslugi.ru.

 83. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

 84. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 85. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем через официальный сайт уполномоченного органа или Портал. При подаче жалобы в электронном виде документы, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

 86. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Сроки рассмотрения жалобы**

 87. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

 88. В случае обжалования отказа уполномоченного органа, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

 89. По результатам рассмотрения жалобы, выносится одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

**Порядок информирования**

**заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

 90. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения в письменной форме, по желанию заявителя – в электронной форме.

 91. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу;

2) наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

3) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

4) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

5) основания для принятия решения по жалобе;

6) принятое по жалобе решение;

7) в случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

 92. Решения, принятые по жалобе, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу, либо в судебном порядке.

**Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

 93. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законодательством.

**Способы информирования заявителя о порядке подачи**

**и рассмотрения жалобы**

 94. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) со специалистами, ответственными за рассмотрение жалобы;

2) путем взаимодействия специалистов, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте уполномоченного органа в сети «Интернет»- (аморс.рф);

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

**Приложение**

 **№**

1

**к административному регламенту**

**БЛОК**

**–**

 **СХЕМА**

Обращение граж

дан

Письменный запрос

Почта

Интернет

Факс

Личное обращение

Администрация Кислинского сельсовета Асекеевского района

Начало исполнения муниципальной функции

Приём запроса и первичная обработка

Соответствие требований к офо

рмлению

нет

да

Уведомление гражданину

Устное разъяснение по существу вопроса,

с которым обратился гражданин, если не

требуется дополнительной проверки.

да

нет

По окончании личного

приёма доводится до

сведения гражданина

информация о том, где,

кем и в каком порядке

будет рассмотрено

обращение по

существу

Направление

поручения для

рассмотрения

заявления

гражданина в

уполномоченн

ый орган

Регистрация обращения в

т

ечение 3

–

 х дней

Аннотирование обращений

(анализ, разбивка по темам,

выделение главной мысли)

Направление обращения на

рассмотрение

Рассмотре

ние обращения в

течение 30

–

 ти дней

Оформление ответа

Регистрация ответа

гражданину, снятие с

контроля

Разр

ешение

поставленного в

обращении

вопроса

Уведомление о

направлении

для

рассмотрения

Разрешение поставленного в

обращении вопроса