

УТВЕРЖДАЮ

Глава администрации

Береговского сельского поселения

Е.Мартыненко

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

администрации Береговского сельского поселения

по исполнению муниципальной услуги

"Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент администрации Береговского сельского поселения по исполнению муниципальной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан" (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации Береговского сельского поселения.

Положения настоящего регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и администрации Береговского сельского поселения в процессе реализации ими иных муниципальных услуг.

При разработке настоящего регламента используются следующие термины:

а) обращения гражданина – направленные главе администрации Береговского сельского поселения или должностному лицу администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения гражданина к главе администрации поселения, должностному лицу администрации поселения;

б) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

в) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

1.2. Потребителями муниципальной функции могут быть любые юридические или физические лица.

1.3. Требования к обращению гражданина

Требования к письменному обращению.

Гражданин 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, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение № 1 — форма обращения).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии, в том числе в электронной форме.

Требования к устному обращению.

Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование муниципального органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Требования к устному обращению в ходе личного приема.

Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема, регистрационную карточку личного приема администрации поселения.

1.4. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

1.4 Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема, по адресу: Белгородская обл, Прохоровский р-н с.Береговое-1, ул. Садовая 8.

График приема граждан доводится

1.5. Порядок приема обращений через сеть Интернет.

Граждане могут отправить обращения через сеть Интернет. На сайте администрации Береговского сельского поселения. Свой вопрос граждане могут задать по электронному адресу [http://beregovoe-adm@yandex.ru/](mailto:beregovoe-adm@yandex.ru)

1.6 Предварительная запись и график личного приема

Глава администрации Пречистенского сельского поселения осуществляют прием в помещении администрации сельского поселения. Запись на прием осуществляется специалистом администрации сельского поселения.

Адрес: 309042, Белгородская обл, Прохоровский р-н, с.Береговое ул. Садовая 8.

Телефон для справок о приеме: (47242) 4-32-23.

Личный прием граждан осуществляется согласно графику.

Глава Береговского сельского поселения — первый, третий понедельник месяца 9.00 час.-до 12.00 час.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

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

2.2. Ответственный за работу с обращениями граждан — специалист администрации Береговского сельского поселения.

Муниципальная услуга исполняется муниципальными служащими администрации сельского поселения, 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 главы администрации поселения, исполнение муниципальной услуги может осуществляться во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, с субъектом РФ, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2.3. Формы предоставления услуги:

- очная (личный прием граждан),
- по почтовой, факсимильной связи, электронной почте. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Береговского сельского поселения: Белгородская обл, Прохоровский р-н, с.Береговое, ул. Садовая 8.

Электронный адрес для обращений граждан: адресу <http://beregovoe-adm@yandex.ru/>

2.4. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является:

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

- отказ в приеме письменного обращения в случаях, предусмотренных в п. 2.7 «Основания для отказа в исполнении муниципальной услуги» настоящего регламента;

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

2.5. Сроки исполнения муниципальной услуги.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех календарных дней с момента поступления в администрацию Береговского сельского поселения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации поселения, направляется в течение семи календарных 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. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Письменное обращение, поступившее в администрацию Береговского сельского поселения, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

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

2.6. Перечень нормативно-правовых актов.

Административный регламент администрации Береговского сельского поселения (далее – администрация сельского поселения) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 29.06.2010 № 126-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7. Основания для отказа в исполнении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в исполнении муниципальной услуги являются:

- если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 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, в течение семи календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на

рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения 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 главе поселения 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 главе поселения либо должностному лицу администрации сельского поселения.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Срок регистрации письменного обращения гражданина — 3 календарных дня с момента поступления обращения.

2.10. Требования к помещению для личного приема граждан.

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;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4.

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

3.1. Перечень административных процедур.

Исполнение муниципальной услуги включает в себя выполнение отдельных административных процедур.

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

прием и регистрация письменного

- 3 дня;

обращения

направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - 7 дней;

уведомление заявителя о переадресации обращения - 7 дней;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения в случае направления дополнительного запроса, принятие по нему решения и направление ответа - 60 дней.

3.2. Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения гражданина дана в приложении 3 к настоящему регламенту.

3.3. **Описание административных процедур.**

3.3.1. Прием и регистрация письменного обращения.

Основание для начала административной процедуры: поступление главе администрации Пречистенского сельского поселения письменного обращения от гражданина.

Специалист администрации сельского поселения проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

- наименование муниципального органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

Если обращение не соответствует требованиям к письменным обращениям, установленным в разделе I "Общие положения" настоящего Регламента, то в соответствии с основаниями для отказа в исполнении муниципальной услуги, ответ на обращение не дается.

В трехдневный срок специалист администрации сельского поселения регистрирует соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в регистрационную карточку и ставит на контроль в журнал

регистрации письменных обращений граждан. Регистрационная карточка обращения гражданина состоит из двух частей: регистрации и исполнения.

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

Проверяются обращения граждан на повторность, в регистрационной карточке отмечаются предыдущие обращения.

3.3.2. Направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности.

Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в регистрационной карточке.

Специалист администрации сельского поселения в зависимости от содержания письменного обращения:

- в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим муниципальным служащим администрации Береговского сельского поселения 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 должностным лицам, ответственным исполнителем является должностное лицо администрации поселения, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Специалисты администрации сельского поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать, в том числе и в электронной форме, в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

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

Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 календарных дней со дня регистрации в администрации сельского поселения.

В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию главы сельского поселения, специалист администрации поселения направляет их в семидневный срок со дня регистрации по принадлежности и информирует об этом гражданина.

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

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

Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу.

После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля, о чем делается отметка в карточке регистрации, в журнале регистрации письменных обращений, оформляется дело, которое хранится 5 лет.

3.3.4 Организация и проведение личного приема граждан в администрации Береговского сельского поселения предусматривает исполнение следующих административных процедур:

- запись на личный прием;
- проведение личного приема;

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

3.3.5 Запись на личный прием.

Основание для начала административной процедуры: поступление в администрацию Береговского сельского поселения устной либо письменной заявки на личный прием.

Запись на личный прием осуществляется по телефону 42-182, фиксируется в «Журнале регистрации приема граждан по личным вопросам» (приложение № 2 к настоящему регламенту). О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

Материалы к личному приему граждан не менее чем за 3 дня до даты его проведения представляются главе Пречистенского сельского поселения.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.), прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

3.3.6 Проведение личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина РФ, паспорт моряка, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, временное удостоверение личности гражданина РФ Форма № 2-П).

Специалист администрации Береговского сельского поселения, который ведет запись на личный прием, ответственный за координацию работы с обращениями граждан, письменно фиксирует в журнале личного приема граждан (по форме согласно приложению № 2 к настоящему регламенту) 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 главы сельского поселения, 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 журнале личного приема граждан, в контрольной карточке личного приема. Реквизиты контрольной карточки и порядок ее заполнения аналогичны порядку заполнения при рассмотрении письменных обращений.

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

Основание для начала административной процедуры: 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.

Муниципальные служащие администрации сельского поселения организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

По итогам года заместитель главы администрации поселения обобщает результаты анализа обращений граждан и представляет его на рассмотрение главе сельского поселения.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением административного регламента.

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Береговского сельского поселения.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

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

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

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;
- представление исполнителем информации о личном приеме с гражданином и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностным лицом – заместителем главы администрации поселения путем проверок исполнения положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Меры ответственности должностных лиц за действия (бездействия) выполнения муниципальной услуги.

Специалисты администрации сельского поселения, ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и

порядка исполнения муниципальной услуги в соответствии с их должностным регламентом.

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

Заместитель главы администрации сельского поселения осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.