16.08.2017 Г. №43

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

БАЛАГАНСКИЙ РАЙОН

ЗАСЛАВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО**

**РЕГЛАМЕНТА АДМИНИСТРАЦИИ ЗАСЛАВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ БАЛАГАНСКОГО РАЙОНА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЗАСЛАВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 года № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», и на основании Устава Заславского сельского поселения, Балаганского муниципального района, Иркутской области, администрация Заславского муниципального образования, Балаганского района, Иркутской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент администрации Заславского муниципального образования Балаганского района по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения».

2. Ведущему специалисту Филимонову И.В. обнародовать настоящее постановление в газете « Вестник Заславска».

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

Глава Заславского

муниципального образования Е. М. Покладок

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

Заславского сельского поселения

от 16.08.2017г. № 43

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«ПРИЕМ, РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ ЗАСЛАВСКОГО**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием, рассмотрение обращений граждан в администрации Заславского сельского поселения» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов администрации Заславского сельского поселения, а также порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Иркутской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется органами администрации Заславского сельского поселения во взаимодействии с общественной приемной отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Заславского сельского поселения (Приложение №1 к Административному регламенту).

1.3. В администрации Заславского сельского поселения рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема в общественную приемную отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Заславского сельского поселения, по факсу, по электронной почте.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими Заславского сельского поселения (далее - муниципальные служащие).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Прием, рассмотрение обращений граждан и личного приема граждан в администрации Заславского сельского поселения».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга «Прием, рассмотрение обращений граждан в администрации Заславского сельского поселения» предоставляется отделом делопроизводства администрации Заславского сельского поселения.

2.2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в органах администрации Заславского сельского поселения, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации Заславского сельского поселения, органов местного самоуправления Заславского сельского поселения, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Заславского сельского поселения в сети Интернет.

2.2.3. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Заславского сельского поселения: 66394 д. Заславская, ул. Чехова,1, Балаганского района, Иркутской области.

2.2.4. График работы отдела делопроизводства администрации: 9-00 до 17-00 часов ( перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов), выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2.5. Сведения о графике работы сообщаются по телефонам 8 (395) 48 43-2-21, а также размещаются на официальном сайте Заславского сельского поселения ms.pokladok61@ mail. ru.

2.2.6. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10 минут.

2.2.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа администрации Заславского сельского поселения.

2.2.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами Заславского сельского поселения.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт администрации Заславского сельского поселения.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в отделе делопроизводства администрации сельского поселения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

**2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

**2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.6.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.6.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

**2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

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

2.7.1.2. В обращении обжалуется судебный акт.

2.7.1.3. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.7.1.4. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.7.1.5. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.7.2. Муниципальная услуга по решению должностных лиц администрации Заславского сельского поселения, не предоставляется, если:

2.7.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же орган Заславского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу;

2.7.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

**2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 10 минут.

**2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

2.10.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

**2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.11.1. Прием граждан должностными лицами администрации Заславского сельского поселения осуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.11.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

2.12.1 Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.12.1.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.1.2.Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.12.2.Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.12.2.1.Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.2.2.Высокая культура обслуживания заявителей.

2.12.2.3.Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде**

**3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

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

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами и в органах администрации Заславского сельского поселения;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию Заславского сельского поселения.

3.1.2.2. Обращения на имя должностных лиц администрации Заславского сельского поселения могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, фельдъегерской связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя должностных лиц администрации Заславского сельского поселения осуществляется специалистами администрации Заславского сельского поселения.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 2 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы (Приложение № 3 к Административному регламенту) с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностному лицу администрации Заславского сельского поселения.

3.1.2.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист администрации обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

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

3.1.2.13. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления специалистом администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

3.1.3.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.3.3. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается должностному лицу администрации Заславского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры р/п.Балаганска, мэра Балаганского района, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе администрации Заславского сельского поселения.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Заславского сельского поселения согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов администрации Заславского сельского поселения, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений в органы администрации Заславского сельского поселения, а также направление обращений на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений должностными лицами и в органах администрации Заславского сельского поселения.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам администрации Заславского сельского поселения.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено должностным лицом администрации Заславского сельского поселения, руководителем органа администрации Заславского сельского поселения соответствующему органу, отделу или конкретному должностному лицу. Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

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

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта .

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Заславского сельского 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 в один и тот же орган администрации Заславского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 4 к Административному регламенту).

3.1.5.11. 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.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Заславского сельского поселения осуществляет отдел делопроизводства администрации.

3.1.6.2. Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации Заславского сельского поселения осуществляется специалистом в первые пять рабочих дней месяца с 09.00 до 12.00 часов. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

3.1.6.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

3.1.6.4. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации Заславского сельского поселения.

3.1.6.5. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Заславского сельского поселения, запись не осуществляется.

3.1.6.6. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Заславского сельского поселения, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.7. Специалист, вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу в соответствующий орган администрации Заславского сельского поселения.

3.1.6.8. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема должностным лицом администрации Заславского сельского поселения, специалист делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.1.6.9. Запись гражданина на прием к должностному лицу администрации Заславского сельского поселения осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.1.6.10. Личный прием граждан должностными лицами администрации Заславского сельского поселения осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

3.1.6.11. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом с учетом предварительной записи.

3.1.6.12. Во время личного приема граждан должностным лицом администрации Заславского сельского поселения гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.13. Должностные лица администрации Заславского сельского поселения, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. В случае, 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 приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации Заславского сельского поселения даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации Заславского сельского поселения в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке должностными лицами администрации Заславского сельского поселения.

3.1.6.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Заславского сельского поселения одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.16. Должностные лица администрации Заславского сельского поселения при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов органов администрации Заславского сельского поселения, а также руководителей различных организаций.

3.1.6.17. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Заславского сельского поселения решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Заславского сельского поселения или на имя главы администрации Заславского сельского поселения подписываются главой администрации Заславского сельского поселения, заместителем главы администрации Заславского сельского поселения, либо руководителем органа администрации Заславского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами администрации Заславского сельского поселения.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано непосредственно в орган администрации Заславского сельского поселения либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего органа или указанным в обращении должностным лицом в пределах своей компетенции.

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления заместителю главы администрации, в органы администрации, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами отдела делопроизводства и предоставляются на подпись руководителю аппарата администрации Заславского сельского поселения

3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.4. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

3.1.8.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

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

3.1.8.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому органу администрации Заславского сельского поселения было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел делопроизводства, где проверяется правильность оформления ответа.

3.1.8.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.12. После регистрации ответ заявителю отправляется отделом делопроизводства, либо самостоятельно органом администрации Заславского сельского поселения, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в органах администрации Заславского сельского поселения.

3.1.8.14. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.15. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет отдел делопроизводства.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в органы администрации Заславского сельского поселения, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 9-00 до 13-00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения специалист отдела делопроизводства:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 минут.

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

4.1. Специалисты отдела делопроизводства несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Заславского сельского поселения, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

5.2.1. Должностных лиц администрации Заславского сельского поселения – главе администрации Заславского сельского поселения.

5.2.2. Руководителей органов администрации Заславского сельского поселения – должностным лицам администрации Заславского сельского поселения, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих органов.

5.2.3. Специалистов органов администрации Заславского сельского поселения – руководителям соответствующих органов администрации Заславского сельского поселения.

5.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Глава администрации

Заславского муниципального образования Е. М. Покладок

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Прием, рассмотрение обращений граждан

в администрации Заславского сельского поселения»

**Почтовые адреса, справочные телефоны, факсы,**

**адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты,**

**режим работы администрации Заславского сельского поселения, органов администрации Заславского сельского поселения, Общественной приемной администрации Заславского сельского поселения**

Почтовый адрес администрации Заславского сельского поселения:

66395 д. Заславская , ул. Чехова,1, Балаганского района, Иркутской области.

Режим работы администрации Заславского сельского поселения: с 9-00 до 17 и с 9-00 до 16-30 по пятницам, (перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов) и в предпраздничные дни – с 9-00 до 15-00 без перерыва. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Заславского сельского поселения (кабинет № 2) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 9-00 до 16-00. По пятницам и в предпраздничные дни – с 9-00 до 15-30 и с 9-00 до 14-00 часов

Телефон: 8(395) 48 41-1-21

Адрес электронной почты:ms.pokladok 61@ mail .ru

Адрес сайта в сети Интернет: http:// zaslavskoemo. ru.

**Органы администрации**

**Заславского сельского поселения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Адрес** | **Номера телефонов** | **Адрес электронной почты** | **Режим работы, приемные дни** |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Глава администрации

Заславского муниципального образования Е. М. Покладок

Приложение № 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Прием, рассмотрение обращений граждан

в администрации Заславского сельского поселения»

**Расписка**

**о приеме обращения**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

в отделе делопроизводства администрации Заславского сельского поселения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(наименование органа Заславского сельского поселения)*

принято обращение на \_\_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок: 43-2-21

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего обращение

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Глава администрации

Заславского муниципального образования Е. М. Покладок

Приложение № 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Прием, рассмотрение обращений граждан

в администрации Заславского сельского поселения»

**Расписка**

**О приеме подлинных документов, прилагаемых к обращению**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

в отделе делопроизводства администрации Заславского сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование органа Заславского сельского поселения)*

приняты следующие документы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(перечень представленных документов)*

Телефон для справок: 43-2-21.

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего обращение

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Глава администрации

Заславского муниципального образования

Приложение № 4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Прием, рассмотрение обращений граждан

в администрации Заславского сельского поселения»

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении повторного обращения**



**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

Инициалы, фамилия

(подпись)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

Глава администрации

Заславского муниципального образования Е. М. Покладок