

**Российская Федерация
Республика Алтай
Сельская администрация
Уйменского сельского
поселения
Чойского района**

**Россия Федерациязы
Алтай Республика
Чой аймак
Уймен iуртынг
Администрациязы
ЮП**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 10» апреля 2019г.

с. Уймень

№ 15

Об отмене Постановления главы МО «Уйменского сельского поселения» №44 от 30.07.2012г «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского сельского поселения»»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Протестом прокурора Чойского района от 27.03.2019 №7-01-2019 «на Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан в администрации Уйменского сельского поселения», утвержденный постановлением главы МО «Уйменское сельское поселение» от 30.07.2012 №44», Устава Уйменского сельского поселения, глава сельской администрации

ПОСТАНОВИЛ:

1. Отменить постановление главы МО «Уйменское сельское поселение» №44 от 30.07.2012г «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского сельского поселения»».
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.
3. Контроль, за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава МО «Уйменского сельского поселения»

О.А. Купреева

Российская Федерация
Республика Алтай
Сельская администрация
Уйменского сельского
поселения
Чойского района

Россия Федерациязы
Алтай Республика
Чой аймак
Уймен иуртынг
Администрациязы
ЮП

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«30» июля 2012г.

с. Уймень

№ 27

Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуг
«Организация рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в администрации
Уйменского сельского поселения»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского сельского поселения» (приложение №1).
2. Настоящее постановление обнародовать через информационные стенды и опубликовать на официальном сайте в сети «Интернет» .
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельской администрации
Уйменского сельского поселения

А.М.Чадаева

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского сельского поселения»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского 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 Уйменского сельского поселения, а также порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1.3. Проект административного регламента размещается на официальном сайте Чойского района <http://чойский-район.рф/index/hhp>

Переход на предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с этапами перехода на предоставление услуг в электронном виде, утвержденными Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009г. № 1993-Р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется органами администрации Уйменского сельского поселения во взаимодействии со

специалистом по делам администрации (Приложение №1 к Административному регламенту).

1.5. В администрации Уйменского сельского поселения рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема специалисту по делам администрации и по электронной почте.

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского сельского поселения».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Уйменского сельского поселения» предоставляется специалистом по делам администрации Уйменского сельского поселения.

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

2.2.3. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Уйменского сельского поселения: 649189, Республика Алтай, Чойский район, с. Уймень, ул. Зеленая, д.7

2.2.4. График работы администрации: понедельник- четверг - с 9.00ч. до 17.00 ч., пятница – с 9.00час до 16.00 час. выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2.5. Сведения о графике работы сообщаются по телефону, а также размещаются на официальном сайте Уйменского сельского поселения:.

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 Уйменского 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 Уйменского сельского поселения.

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

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в отделе делопроизводства администрации Уйменского 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.

2.5.3. Согласие заявителя на обработку персональных данных.

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. Текст письменного обращения не является читаемым.

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

2.7.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.7.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

2.7.1.6. 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 Сейкинского 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 уйменского 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 30 минут.

2.9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 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 Сейкинского сельского поселения осуществляется в кабинетах специалистов администрации, в ведении которых находится рассматриваемый в обращении вопрос.

2.11.2. Кабинет специалиста администрации должен быть оборудован 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 Уйменского 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 Уйменского сельского поселения.

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

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя должностных лиц администрации сельского поселения осуществляется специалистом по делам администрации Уйменского 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 по делам администрации, 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 Уйменского сельского поселения.

3.1.2.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист по администрации определяет 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 30 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 30 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

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

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе администрации Уйменского сельского поселения.

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

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов администрации Уйменского 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 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 5 дней со дня регистрации обращения.

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

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

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено должностным лицом администрации сельского поселения, руководителем органа администрации 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 уйменского 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 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 Уйменского сельского поселения осуществляет специалист по делам администрации.

3.1.6.2. Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации Уйменского сельского поселения осуществляется специалистом в первые пять рабочих дней месяца с 08.00 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 Уйменского сельского поселения.

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

3.1.6.6. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации 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 к соответствующему должностному лицу администрации сельского поселения.

3.1.6.8. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает о необходимости личного приема должностным лицом администрации 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 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 Уйменского 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 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 Уйменского 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 сельского поселения даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации 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 Уйменского 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 Сейкинского сельского поселения одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.16. Должностные лица администрации Уйменского сельского поселения при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации Уйменского 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 Уйменского 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 30 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 Уйменского сельского поселения или на имя главы администрации Уйменского сельского поселения подписываются главой администрации сельского поселения.

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

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления гражданину, направляются специалисту по делам администрации, готовятся и предоставляются на подпись Главе Уйменского сельского поселения специалистом по делам администрации.

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 уйменского 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 специалисту администрации сельского поселения было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по делам администрации, 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 специалистом по делам администрации. 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 уйменского 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 специалист по делам администрации.

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 должностным лицам администрации сельского поселения 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 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

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

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 10 минут.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Специалист по делам администрации несет 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 сельского поселения, проводивших приемы.

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

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения Регламента

5.1. Порядок досудебное обжалование

Заявители имеют право обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию). Заявители могут обращаться к Главе администрации сельского поселения с жалобой на принятое по обращению решение, действие (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего регламента по исполнению муниципальной функции.

Заявитель в своем письменном обращении (приложение 2 к административному регламенту) в обязательном порядке указывает свои реквизиты (фамилия, имя, отчество физического лица, полное наименование юридического лица, данные должностного лица, контактный телефон, почтовый адрес), излагает суть предложения, заявления или жалобы (далее – обращение), ставит личную подпись и дату.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента ее регистрации.

Если изложенная в обращении жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной или административной ответственности к лицам, допустившим нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

5.2. Порядок судебного обжалования

Решения и действия (бездействие) администрации, должностных лиц администрации, принятые в ходе исполнения муниципальной функции, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в администрации
Уйменского сельского поселения»

**Почтовые адреса, справочные телефоны, факсы,
адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты,
режим работы администрации Уйменского сельского поселения,**

Почтовый адрес:

649187, Республика Алтай, Чойский район, с. Уймень, ул. Зеленая, д. 7

Режим работы:

Понедельник – четверг с 9 час. до 17 час. , пятница – с 9 час. до 16 час.

Перерыв на обед: с 13 час. до 14 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты: (uymen.selsovnet@mail.ru);

Адрес сайта в сети Интернет:

официальный сайт администрации муниципального образования «Чойский район» (<http://choyskiy-район.рф/index.php>).

Приложение № 2

к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан
в администрации Уйменского сельского поселения»

**Расписка
о приеме обращения**

Настоящая расписка выдана

(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что _____

(число, месяц, год)

специалистом по делам администрации Сейкинского сельского поселения

принято обращение на _____ листах.

Телефон для справок: _____

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение

Подпись лица,
принявшего обращение _____

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в администрации Уйменского
сельского поселения»

Расписка

О приеме подлинных документов, прилагаемых к обращению

Настоящая расписка выдана

(фамилия, имя, отчество гражданина)

в том, что _____

(число, месяц, год)

специалистом по делам администрации Уйменского сельского поселения
приняты следующие документы:

(перечень представленных документов)

Телефон для справок: _____.

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение _____

Подпись лица, принявшего обращение _____

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в администрации Сейкинского
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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность
а, фамилия _____

Иници

(подпись)

Приложение № 5

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Сейкинского сельского поселения»

