**asekeevo-герб**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**АЛЕКСЕЕВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**АСЕКЕЕВСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

14.04.2022 № 18-п

**Об утверждении Административного регламента по предоставлению Администрацией муниципального образования Алексеевский сельсовет муниципальной услуги «По рассмотрению обращений граждан».**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению Администрацией муниципального образования Алексеевский сельсовет муниципальной услуги «П**о рассмотрению обращений граждан» согласно приложению.**

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации С.А.Курочкин

Разослано : в прокуратуру, в дело

Приложение 1

к постановлению администрации

муниципального образования

Алексеевский сельсовет

от 14.04.2022 года № 18-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет по   
рассмотрению обращений граждан.**

1**. Общие положения.**  
 1. Настоящий административный регламент разработан для обеспечения права граждан на территории муниципального образования Алексеевский сельсовет обращаться лично или направлять индивидуальные и коллективные обращения к главе муниципального образования Алексеевский сельсовет (далее – главе сельсовета), а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального образования Алексеевский сельсовет (далее – администрации). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

#### 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан»

2.Наименование органа, предоставляющего [муниципальную услугу](file:///D:\Documents%20and%20Settings\DOCUME~1\9335~1\LOCALS~1\Temp\Rar$DI01.844\По%20рассмотрению%20обращений%20граждан.doc#sub_2002#sub_2002).

Администрация сельсовета.

3. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Алексеевский сельсовет, настоящим Административным регламентом администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет по рассмотрению обращений граждан (далее –регламент).

4. Результат предоставления муниципальной услуги  
1.1 Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.  
1.2 Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

5. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги. Максимальное время ожидания гражданина в очереди составляет 30 минут.

6 .Срок предоставления муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30   
дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.  
В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой муниципального образования Алексеевский сельсовет, не более чем на **30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения**.

7.Срок регистрации запроса [заявителя](file:///D:\Documents%20and%20Settings\DOCUME~1\9335~1\LOCALS~1\Temp\Rar$DI01.844\По%20рассмотрению%20обращений%20граждан.doc#sub_2003#sub_2003) о предоставлении муниципальной услуги.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельсовета.

8.Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

10.Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Не рассматриваются обращения по существу, если:  
10.1 в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы в связи с раннее направлявшимися обращениями и при этом в обращении нет новых доводов или обстоятельств, при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения рассматривались одним и тем же структурным подразделением администрации или одним и тем же должностным лицом;  
10.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;  
10.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;  
10.4. в обращении отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;  
10.5. в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения предыдущего обращения;  
10.6. текст письменного обращения не поддается прочтению;  
10.7. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;  
10.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в двухдневный срок возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;  
10.9. На обращения, не содержащие жалоб, предложений, ходатайств (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, информация для сведения и т.п.) ответы не даются.  
10.10 Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается заявителю.  
 11.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: наименование ОМСУ адрес (место нахождения) режим работы график приема

Около здания должны быть предусмотрены специальные места для бесплатной парковки транспортных средств, а также для инвалидов, с возможностью посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Помещения, в которых осуществляются прием заявителей, должны размещаться преимущественно на первых этажах зданий, с предоставлением доступа в помещение маломобильных групп населения.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами. У входа в здание должна быть установлена кнопка вызова персонала для оказания работниками организации, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающим получению ими услуг наравне с другими. В здании должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, а также допуск на объекты собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего его специальное обучение, выданное в соответствии с приказом Министерства груда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. №386н, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

В помещении для ожидания приема, места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, в том числе бланками заявлений и письменными принадлежностями, а также должно быть оборудовано санитарно-техническим помещением (санузлом) с учетом доступа инвалидов- колясочников.

Помещение оборудуется: противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой кондиционирования воздуха (при необходимости); системой охраны и видеонаблюдения (по возможности); схемами эвакуации.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, в том числе лиц,

имеющих ограничения к передвижению.

Информационные тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются. Шрифт должен быть четкий, цвет - яркий, контрастный к основному фону

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативных актах по вопросам исполнения услуги;

- перечень документов, прилагаемых к заявлению;

- бланки заявлений;

- адреса, телефоны и время приема администрации;

- часы приема специалистов.

При недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены. Одна треть стенда должна располагаться выше уровня глаз среднего человека.

Места для приема Заявителей (Представителей Заявителя) оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов, с учетом доступа инвалидов-колясочников.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Информация о графике (режиме) работы Администрации поселения размещается на стенде на видном месте в здании Администрации поселения по адресу: село Кутлуево, ул. Центральная,6 Асекеевский район Оренбургская область.

Прием лиц при исполнении муниципальной услуги осуществляется ежедневно (с понедельника по пятницу) с 98 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней, с обеденным перерывом с 13час. 00 мин. до 14час.00 мин.

Глава муниципального образования Алексеевский сельсовет, в случае необходимости вправе принять решение о продлении времени приема лиц при их личном обращении в адрес Главы.

Рабочее место специалистов, ответственных за исполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-справочным системам.

12 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Письменное обращение или заявление при обращении граждан путем почтовых отправлений.

При личном обращении или по телефону документы не требуются.

13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

1. Показатели доступности муниципальной услуги:

1.1 Информированность потребителя о получении услуги:

* о содержании услуги;
* о порядке и условиях получения услуги (включая необходимые документы);
* о правах на получение услуги.

1.2 Комфортность ожидания услуги:

* оснащенные места ожидания;
* эстетическое оформление.

1.3 Комфортность получения услуги:

* техническая оснащенность;
* эстетическое оформление;
* комфортность организации процесса.

1.4 Отношение персонала к потребителю услуги:

* вежливость;
* тактичность;
* отзывчивость.

1.5 Непосредственная доступность оказываемой услуги:

* информационная (объём, носители, воспринимаемость);
* финансовая (цена услуги и дополнительные издержки);
* территориальная (транспортная и шаговая);
* физическая (режим работы).

1.6 Возможность обжалования действий персонала:

* имеются;
* известны;
* доступны.

2. Показатели качества муниципальной услуги:

2.1 Время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность):

* на подготовку необходимых документов;
* ожидание услуги;
* непосредственное получение услуги.

2.2 Качество содержания конечного результата услуги:

* соответствие стандарту и запросам потребителя;
* профессиональная грамотность персонала.

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

3.1.1.**Обращения граждан рассматривает Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет,**

Рассмотрение обращений граждан включает:

- рассмотрение письменных обращений граждан;

- устных обращений граждан;

- поступивших в ходе личного приема обращений;

- поступивших по электронным средствам связи.

3.1.2 **Основные термины**, используемые в настоящем Регламенте.  
В административном Регламенте используются следующие термины и определения:  
 - административный регламент – нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или принятия решений органа местного самоуправления, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение (передачу) документированной информации (документа);  
 - административная процедура – последовательность действий органа местного самоуправления по рассмотрению обращений;  
 - должностное лицо – лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений или выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления – администрации;   
 - обращение – направленное в органы местного самоуправления или должностному лицу устное или письменное предложение, заявление или жалоба;  
 - предложение – рекомендация по совершенствованию нормативных  
правовых актов или деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности местного сообщества;  
 - заявление – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления или должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов или должностных лиц;  
 - жалоба – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав,   
свобод или законных интересов;  
 - коллективное обращение – обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.  
  
3.1.3 **Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений в Администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет:  
 -** Информирование граждан о рассмотрении обращений в администрациимуниципального образования Алексеевский сельсовет осуществляется путем размещения информации о личном приеме работниками администрации, режиме работы администрации, телефонах в средствах массовой информации, официальном Сайте администрации, в фойе служебного здания администрации по адресу: село Кутлуево, ул. Центральная,6, Асекеевский район, Оренбургская область, а также предоставлением консультаций должностными лицами администрации по телефонам или при личном обращении граждан;  
 - В информационных материалах указываются фамилия, имя, отчество должностного лица, его должность, время и место личного приема граждан, вопросы, рассмотрение которых входит в его компетенцию;  
 - Справочную работу по обращениям граждан на имя главы **администрации** муниципального образования Алексеевский сельсовет по письменным обращениям, обращениям, поступившим на официальный сайт администрации и по обращениям на личном приёме Главы **администрации** поселения ведет специалист администрации, ответственный за ведение делопроизводства.  
 - При ответах на телефонные звонки работники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.  
Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный в обращении вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Условия и сроки рассмотрения обращений граждан:  
 В администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Главы сельсовета и администрации **муниципального образования Алексеевский сельсовет** в соответствии с Уставом муниципального образования Алексеевский сельсовет, законами Российской Федерации.

- Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.   
 - Если поступившее в администрацию обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.  
 - Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с выездом на место в случае необходимости.   
 - Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.   
 - Делопроизводство по обращениям граждан осуществляют работник администрации, ответственный за ведение делопроизводства в соответствии с должностными обязанностями.  
- Сотрудник администрации, работающий с обращениями граждан, несет персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и обращений и использование сведений, содержащихся в них, только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни заявителей без их согласия.  
 - При утрате исполнителем письменного обращения гражданина, глава **администрации** муниципального образования Алексеевский сельсовет в двухдневный срок проводит служебное расследование.  
 - При уходе в отпуск, исполнитель обязан в последний рабочий день передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан должностному лицу, временно его замещающему. При переходе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, исполнитель обязан в последний рабочий день сдать все числящиеся за ним обращения граждан главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет.  
3.1.4. **Последовательность административных действий (процедур).**  
1.Рассмотрение обращений граждан в администрации включает в себя следующие административные процедуры:  
 - прием и первичную обработку обращений граждан;  
 - регистрацию и аннотирование поступивших обращений;  
 - направление обращений на рассмотрение;  
 - рассмотрение обращений специалистом администрации;

- рассмотрение обращений, поступивших на имя главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет по сети «Интернет» или электронной почте;

- личный прием граждан;  
 - постановка обращений граждан на контроль;  
 - продление срока рассмотрения обращений граждан;  
 - оформление ответа на обращения граждан;  
 - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;  
 - порядок и формы контроля за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан.  
Прием и первичная обработка письменных обращений.  
 2. Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.  
 3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.  
 4. Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет) либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.  
В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).   
 5. Документы, адресованные Главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, администрации сельсовета, администрации или должностным лицам администрации, получают специалисты администрации ответственные за ведение делопроизводства  
 6. Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.  
 7. В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, специалистом администрации сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, второй приобщается

к поступившему обращению.

8. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, сотрудником администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом "обращение отсутствует", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.  
 9. Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистами администрации, главой **администрации** муниципального образования Алексеевский сельсовет. Не принимаются обращения, не содержащие подписи заявителя и адреса для ответа. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации сельского поселения, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправителя. По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.  
 10. Обращения, поступившие на имя Главы администрации муниципального образования Алексеевский й сельсовет с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату в день поступления.  
 11. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в администрации в установленном порядке.  
 12. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), работник должен, немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, а в случае его отсутствия – специалисту администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрациюАлексеевский **сельсовета**.

13. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

3.1.5.**Регистрация и аннотирование поступивших обращений.**  
 1. Поступившее в администрацию сельского поселения обращение регистрируется в день поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп "Администрация муниципального образования Алексеевский сельсовет" с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.  
 2. Работник, осуществляющий аннотацию обращений прочитывают их, определяют тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в контрольную карточку учета заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.  
 Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей населенных пунктов, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В регистрационной карточке указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /просьба помощи, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "контроль".

3. Поступившие обращения проверяются на повторность в день поступления. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в регистрационной карточке делается соответствующая отметка.  
 4. При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в контрольной карточке проставляется соответствующий действующему классификатору тем обращений шифр. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них.  
 5. От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю.

6. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в управление образования. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в районную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

7. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в информационной системе «Письма граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение главе **администрации** муниципального образования Алексеевский сельсовет или должностным лицам администрации.

3.1.6. **Направление обращений на рассмотрение.**  
 1. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.   
В соответствии с резолюцией Главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему исполнителю, который обязан в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет.  
 2. Ответы заявителям из администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет даются на общих бланках администрации или на специальных бланках.

3. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет.

4. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями Главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет или должностных лиц, если обращения были адресовано им, в соответствии с их компетенцией. Передачу документов осуществляют работники, отвечающие за получение и регистрацию обращений граждан.  
  
 3.1.7.**Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации.**  
 1. Направленные Главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет для рассмотрения письменные обращения граждан регистрируются в администрации в установленном порядке в день получения, рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации в администрации сельского поселения.. Обращения, на которых Главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.  
 2. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.  
 3. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.  
 4. Обращения должны рассматриваться тем специалистом администрации , которому это поручено.   
 5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.  
 6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его специалисту администрации ответственными за ведение делопроизводства с указанием подразделения, в которое, по его мнению, следует направить обращение.  
 7. Письменные обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения Главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет и списываются в дело специалистами администрации ответственными за ведении

делопроизводства. Обращения, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, немедленно направляются для проверки в правоохранительные органы.

8. Обращения граждан, поступившие лично к Главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет , на собраниях граждан, должны поступать от их организаторов обобщенными для регистрации специалисту ответственному за ведение делопроизводства. Такие обращения в соответствии с поручением Главы администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет рассматриваются в установленном порядке, а их заявителям должен даваться письменный ответ в указанные сроки.

9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:  
 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;  
 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;  
 - уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

10. Должностное лицо на основании полученного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.  
 11. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.   
  
 3.1.8 **Продление срока рассмотрения обращений.**  
 1. Рассмотрение обращений граждан может быть продлено на срок не более 30 дней, если для разрешения поставленных в обращениях вопросов требуются специальные проверки, экспертизы, истребование дополнительных материалов.  
 2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет или специалист администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами Государственной власти Оренбургской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.  
  
 3.1.9. **Оформление ответа на обращения граждан и порядок передачи результата.**  
 1. Ответы на обращения граждан подписывает Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет. Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы Государственной власти Оренбургской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет. В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.  
 2. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным должностным лицам.  
 3. В ответе в органы Государственной власти Оренбургской области обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.   
 4. Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/ его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.  
 5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание с работниками администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет в порядке, установленном Регламентом администрации сельсовета.  
 6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится   
просьба о их возврате.  
 7. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации.   
 8. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.  
 9. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.  
 10. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.  
 11. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за ведение делопроизводства, который проверяет правильность оформления ответа, и делает отметки в информационной системе "Письма граждан" и учетной картотеке.

12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела/.  
 13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями "Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет ". Специалистом администрации ответственным за ведение делопроизводства.  
  
 3.1.10 **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.**  
 1. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.  
 2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут специалист администрации ответственный за ведение делопроизводства. .  
 3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками, специально назначенными руководителями структурных подразделений для предоставления такой информации. Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан или посредством телефона.

4. Справки предоставляются по следующим вопросам:  
 - о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу;  
 - об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

6. При получении запроса, специалист администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет:

- называет наименование органа, в который обратился или позвонил гражданин;  
 - представляется, называя свои фамилию, имя и отчество;  
 - предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;  
 - вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;  
 - при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.  
 7. Во время разговора с обратившимся гражданином работник,   
назначенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.  
 8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.  
  
 3.1.11 **Организация личного приема граждан.**  
 1. Устные обращения к Главе администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, должностным лицам администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

2. Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет и специалист администрации ведут личный прием граждан в соответствии с утвержденным Главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет графиком личного приема граждан на календарный год и регламентом работы администрации.   
 3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные

женщины принимаются вне очереди.

4. Работники администрации, обеспечивающие проведение личного приема, регистрируют заявителей на карточках личного приема, вносят данные о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество обращений в сельское поселения, содержания устного обращения гражданина.  
В случае повторного обращения работник администрации, обеспечивающий проведение личного приема, осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются главе сельского поселения, ведущему личный прием.  
 5. Во время приема Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующему специалисту администрации, либо в государственный орган.  
 6. Во время личного приема главой сельского поселения каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

7. По окончании приема Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Глава администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.  
 9. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным главой администрации муниципального образования Алексеевский сельсовет во время личного приема, направляется исполнителем руководителю, осуществляющему прием. Сопроводительное письмо подписывает руководитель.   
 10. Материалы с личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.  
 11. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**  
Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений специалистами осуществляется их непосредственным руководителем.

Специалист несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, соблюдение требований к составу документов, правильность их оформления и выполнения процедур по их приему.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией.

Текущий контроль осуществляется путем проведения непосредственным руководителем проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего Регламента, нормативных правовых документов, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе предоставления услуги.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка проводится в обязательном порядке по обращению заявителя.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего [муниципальную услугу](file:///D:\Documents%20and%20Settings\DOCUME~1\9335~1\LOCALS~1\Temp\Rar$DI01.844\По%20рассмотрению%20обращений%20граждан.doc#sub_2002#sub_2002), а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

Заявитель в ходе предоставления муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к Главе администрации или в прокуратуру.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в устной или письменной форме, а также посредством электронной почты.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействии специалистов Администрации, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя,

его место жительства или пребывания;

* наименование органа, фамилию, имя, отчество лица (при

наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы заявителя;

* суть нарушения прав и законных интересов, противоправные

действия (бездействие);

* сведения о способе информирования заявителя о принятых

мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает следующую информацию:

* наименование государственного органа, в который

направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* личную подпись заявителя и дату.

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

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию поселения и должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему это обращение, в письменной форме с указанием причин продления.

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

Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, оказывающего муниципальную услугу, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается лицу, направившему обращение, если фамилия физического лица, почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении лица 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с лицом по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется лицо, направившее обращение.

Ответ на обращение направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении, в пределах сроков, указанных в настоящим Административном регламенте.