



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СИГАЕВСКОЕ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17 июля 2012

с. Сигаево

№113

Об утверждении Административного регламента Администрации муниципального образования «Сигаевское» по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в муниципальном образовании «Сигаевское»

Во исполнение [Федерального закона](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь [Постановлением](#) Администрации муниципального образования «Сигаевское» от 21 июня 2012 г. N 94 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставление муниципальных услуг) в муниципальном образовании «Сигаевское»:

1. Утвердить Административный регламент Администрации муниципального образования «Сигаевское» по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в муниципальном образовании «Сигаевское» (прилагается).

2. Опубликовать постановление в газете «Красное Прикамье» и разместить на странице муниципального образования «Сигаевское» официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования «Сарапульский район» <http://sarapulrayon.udmurt.ru/poseleni9/Sigaevo/sigadm.php> в сети Интернет.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

О.В.Никонов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в
муниципальном образовании «Сигаевское»

Оглавление:

Наименование раздела, подраздела	№ лл.
1. Общие положения	4
Описание заявителей	4
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги	4-9
Наименование муниципальной услуги	4
Наименования муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу	4
Результат предоставления муниципальной услуги ...	4
Сроки предоставления муниципальной услуги	5
Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	5
Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги ...	6
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	6
Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.....	6
Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы её взимания	7
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги	7
Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги	7
Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами для заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	8
Показатели доступности и качества муниципальной услуги	8
Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.....	9
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения	9-14
Общие положения	9
Описание последовательности действий при приеме и первичной	10

обработке	письменных	
обращений.....		
Описание последовательности действий при регистрации поступившего обращения.....		10
Описание последовательности действий при направлении обращения на рассмотрение.....		10
Описание последовательности действий при рассмотрении обращения должностным лицом.....		11
Описание последовательности действий при рассмотрении обращения в структурном подразделении.....		12
Описание последовательности действий при личном приеме граждан.....		12
Описание последовательности действий при оформлении ответа на обращение.....		13
Описание последовательности действий при предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения.....		14
4. Формы контроля за исполнением Административного регламента		14-16
Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги		14
Порядок осуществления текущего контроля за исполнением должностными лицами положений Административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.....		15
Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.....		15
Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги		16
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц (муниципальных служащих)		16-17

Приложения:

№ приложения	Наименование приложений
1	Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, режиме работы органов местного самоуправления «Сарапульский район»
2	Блок-схема рассмотрения обращения заявителя
3	Регистрационная карточка личного приема

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации муниципального образования «Сигаевское» по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в муниципальном образовании «Сигаевское»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент Администрации муниципального образования «Сигаевское» по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в муниципальном образовании «Сигаевское» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципального образования «Сигаевское» и их должностных лиц через оптимизацию процессов рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрацией муниципального образования «Сигаевское» (далее – Администрация МО) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Получателями муниципальной услуги выступают:

граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации;

коллектив;

органы федеральной, республиканской власти и управления, направившие обращение в Администрацию МО, связанное с рассмотрением обращения гражданина или коллектива в органы федеральной, республиканской власти и управления;

депутаты всех уровней власти, направившие обращение в Администрацию МО, связанное с рассмотрением обращения гражданина или коллектива к депутату.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в муниципальном образовании «Сигаевское».

2.2. Наименование муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации муниципального образования «Сигаевское».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

устный или письменный ответ гражданину на поставленные в его обращении вопросы с учетом содержания ранее поступивших обращений того же заявителя;

меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня их регистрации.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Руководители органов местного самоуправления или лица их замещающие, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.4.2. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в т.ч. с истребованием документов и иных материалов из органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней.

Продление сроков производится руководителем органа местного самоуправления или лицом, его замещающим, на основании служебной записки ответственного исполнителя.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) ответственный исполнитель заблаговременно направляет заявителю.

2.4.3. Конкретные сроки прохождения отдельных административных процедур указаны в разделе 3 настоящего Административного регламента.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52, ст. 6974);

Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов

Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74; Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 3, ст. 367; 2000, № 36, ст. 3636);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации исполнения государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Закон Удмуртской Республики от 29.02.2008г. № 1-РЗ «О статусе депутата Государственного Совета Удмуртской Республики» (Известия Удмуртской Республики, 2008, № 50);

Устав муниципального образования «Сигаевское» (с изменениями и дополнениями).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Гражданин вправе обратиться в Администрацию МО с предложением (рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества);

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

жалобой (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц).

2.6.2. Граждане могут направлять в Администрацию МО как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

2.6.3. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления;

фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

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

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть обращения;

личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.6.4. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию МО в форме электронного документа должно соответствовать требованиям, установленным для письменных обращений, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит

рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.5. При устном обращении в ходе личного приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

2.6.6. Заявители представляют документы для предоставления муниципальной услуги:

лично - по месту нахождения Администрации МО;

почтовым отправлением или с использованием электронных каналов связи - в адрес Администрации МО;

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

отсутствие в обращении фамилии, имени, отчества, почтового или электронного адреса заявителя;

содержание в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем. Обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;

обжалование в обращении судебного решения. В течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

содержание в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом на получение информации;

отсутствие возможности прочтения письменного запроса. Обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

повторность обращения без указания новых доводов или обстоятельств. Уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии,

что указанное обращение и предыдущие обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

обращение заявителя на получение сведений, содержащих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

письменное предложение заявителя о прекращении рассмотрения его обращения;

повторное обращение, по которому прекращена переписка, на основании докладной записки исполнителя обращения. Обращение списывается в дело и приобщается к предыдущей переписке.

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

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, способы её взимания

2.9.1. Исполнение муниципальной услуги в муниципальном образовании «Сигаевское» осуществляется бесплатно.

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

2.10.1. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги не может превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Регистрация обращения заявителя в Администрацию МО осуществляется в течение 3 дней с момента поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга,

к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами для заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03». Помещения оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

2.12.2. Рабочее место сотрудника, осуществляющего обработку обращений, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, соответствовать санитарным правилам и нормам. При организации приёма документов должна быть обеспечена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.12.3. Специалисту, ответственному за исполнение муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается адрес электронной почты (e-mail), выделяются: бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для ее исполнения. Специалисту, ответственному за прием, регистрацию и прохождение обращений в Администрации МО выделяются: бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары.

2.12.4. На информационных стендах размещается обязательная информация, содержащая сведения о режиме работы специалиста по приему обращений.

2.12.5. Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 18), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде брошюр, требования к размеру шрифта могут быть снижены.

2.12.6. Места для проведения личного приема и обработки обращений оборудуются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации (тревожная кнопка);

средствами дезинфицирования (устройство для обеззараживания помещения, освежитель воздуха, антибактерицидные салфетки);

аптечка первой помощи (сердечные, анальгетики, успокаивающие средства и др.).

2.12.7. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками).

2.12.8. Перед зданием, в котором размещена Администрация МО, исполняющая муниципальную услугу, оборудуется парковка для автомобилей.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

своевременность принятия решения в отношении рассматриваемого

обращения;

соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан; отсутствие жалоб на качество и своевременность предоставления муниципальной услуги; полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Месторасположение Администрации МО: 427990, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, д.19.

Сведения о местонахождении Администрации МО, наименование, полный почтовый адрес, контактные телефоны, отражены в приложении №1.

Информация о местонахождении Администрации МО размещается:

на странице муниципального образования «Сигаевское» официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования «Сарапульский район» <http://sarapulrayon.udmurt.ru/poseleni9/Sigaevo/sigadm.php> в сети Интернет; на информационном стенде в фойе здания Администрации МО.

2.14. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Информация о местонахождении обращения предоставляется сотрудником, осуществляющим обработку обращения. Информация предоставляется при личном обращении заявителя или по телефону.

2.14.2. Телефонные звонки от заявителей принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00 час., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 8.00 до 15.00 час.

2.14.3. При получении запроса по телефону сотрудник:

называет наименование органа, в который позвонил заявитель;

представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом заявителю перезвонить в конкретный день и в определенное время;

к назначенному сроку сотрудник подготавливает ответ.

2.14.4. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Время разговора по телефону с обратившимся гражданином не должно составлять более 20 минут. Сотрудник обязан перед началом беседы предупредить гражданина о длительности разговора.

2.14.5. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

2.14.6. При информировании (консультации) в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя.

2.14.7. Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, удобство и доступность получения информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность.

2.14.8. Размещение информации о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется также в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.mfc18.ru.

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

3.1 Общие положения

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

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация поступившего обращения;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения должностным лицом;
- рассмотрение обращения в структурном подразделении;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.1.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание последовательности действий при приеме и первичной обработке письменных обращений

3.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является:

- письменное обращение заявителя в Администрацию МО;
- письменное обращение по информационным сетям общего пользования (электронная почта, факсимильная связь), обращение по телефону.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем; поступить по почте; по факсимильной связи; по электронной почте; по телефону.

3.3.3. Обращения, поступившие в Администрацию МО по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают и обрабатываются сотрудником, ответственным за прием, регистрацию и обработку обращений граждан.

3.3.4. В случае представления заявителем копии обращения на ней, по просьбе заявителя, проставляется дата приема обращения, количество принятых листов и контактный телефон.

3.3.5. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

3.3.6. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения является подготовка к регистрации.

3.3. Описание последовательности действий при регистрации поступившего обращения

3.3.1. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

прочитывает обращение и выявляет поставленные заявителем вопросы; проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента и Правительства Удмуртской Республики, подразделений федеральных органов власти и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет штамп «Администрация МО «Сигаевское» с указанием присвоенного обращению регистрационного порядкового номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

регистрационный номер обращения состоит: из первой буквы фамилии гражданина (если обращение коллективное – Кл.), номера по классификатору, порядкового номера;

документу-ответу присваивается порядковый номер документа-обращения.

3.3.2. Обращения регистрируются и передаются на рассмотрение руководству.

3.3.3. Обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) не регистрируются и ответы на них не даются.

3.3.4. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

3.3.5. Результатом выполнения действий по регистрации обращения является подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.4. Описание последовательности действий при направлении обращения на рассмотрение

3.4.1. Сотрудник после регистрации направляет обращение должностному лицу на рассмотрение по полномочиям с учетом следующих особенностей:

если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение незамедлительно направляется должностному лицу для принятия решения о направлении обращения в правоохранительные органы;

в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, независимо от того, на чье имя оно адресовано;

обращения, по которым имеется поручение Президента Удмуртской Республики, Председателя Государственного Совета Удмуртской Республики, Председателя Правительства Удмуртской Республики, Депутатские запросы депутатов Государственного Совета Удмуртской Республики, адресованные должностному лицу, направляются указанному адресату;

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

письма с просьбами о личном приеме должностными лицами Администрации МО рассматриваются в установленном порядке;

в случае если письменное обращение адресовано нескольким должностным лицам, копии обращений после регистрации направляются соответствующим должностным лицам.

3.4.2. К обращению, направленному на рассмотрение в федеральные, республиканские органы власти и управления, предприятия, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, структурным подразделением оформляется сопроводительное письмо. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения. Сопроводительное письмо и уведомление оформляются на бланке Администрации МО; подписываются главой муниципального образования «Сигаевское».

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного обращения из федеральных, республиканских органов власти и управления подписывается главой муниципального образования «Сигаевское».

3.4.3. Результатом выполнения действий по подготовке обращения к передаче на рассмотрение является передача зарегистрированного обращения специалистом Администрации МО по направлениям деятельности для принятия должностным лицом управленческого решения по организации исполнения обращения.

3.5. Описание последовательности действий при рассмотрении обращения должностным лицом

3.5.1. Должностное лицо, на имя которого поступило письменное обращение: принимает решение по исполнению обращения; дает поручение (накладывает резолюцию).

Типовые резолюции:

«Срочно», «Незамедлительно» (или аналогичное) подлежит исполнению в течение 3-х дней с момента наложения резолюции;

«Оперативно» - предусматривает 10-дневный срок исполнения с момента наложения резолюции;

«Подготовить ответ» (исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции);

«Рассмотреть в установленном порядке», или «Рассмотреть», или «Для рассмотрения и ответа» (обращение рассматривается в установленный срок, указанный в разделе 8 Административного регламента. Исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью автора резолюции.);

«Для сведения» (ответ заявителю не требуется);

«Для рассмотрения и подготовки ответа» (исполнитель готовит проект ответа от имени автора резолюции);

3.5.2. Резолюция (поручение) должна содержать:

фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;

срок исполнения;

подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

3.5.3. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 3 календарных дня.

3.5.4. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращения должностным лицом является наложение резолюции; передача обращения ответственным сотрудником с поручением должностного лица – исполнителю.

3.6. Описание последовательности действий при рассмотрении обращения в структурном подразделении

3.6.1. Если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям исполнителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок вернуть это обращение автору резолюции, с обоснованием невозможности исполнения поручения.

3.6.2. Обращение могут рассматриваться непосредственно Главой муниципального образования (в том числе с выездом на место) или его рассмотрение может быть поручено конкретному исполнителю, или подведомственному учреждению.

3.6.3. При рассмотрении обращения, несколькими соисполнителями, контроль срока исполнения, а также общую подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения; при этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы; запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в рамках своих полномочий;

подготавливает или дает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

3.6.5.Срок выполнения данной административной процедуры составляет 30 календарных дней со дня приема обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

3.6.6. Результатом рассмотрения обращения исполнителем является подготовка проекта ответа или ответа заявителю.

3.7. Описание последовательности действий при личном приеме граждан

3.7.1. Сотрудник Администрации МО создает регистрационную карточку (приложение №3) на гражданина (граждан) с указанием сведения о нем: фамилии, имени, отчества, адреса проживания, определяет количество его обращений в Администрацию МО, содержание устного обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина (граждан). Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

3.7.2. В период подготовки к приему специалист, по возможности, консультирует гражданина (граждан), разъясняя порядок разрешения его вопроса.

3.7.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.7.4. Во время личного приема должностным лицом, гражданин (граждане) имеет возможность письменное обращение пояснить в устной форме.

3.7.5. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином (гражданами) ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

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

3.7.7. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина (граждан) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение его (их) обращения по существу.

3.7.8. После завершения личного приема должностным лицом, согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, специалист осуществляет отправку документов исполнителю.

3.7.9. Автору поручения и гражданину (гражданам) исполнитель направляет информацию о принятых мерах по обращению гражданина (граждан).

3.7.10. Должностное лицо на ответе исполнителя оценивает результат исполнения поручения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и подпись.

3.7.11. Результатом личного приема является ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин (граждане).

3.8. Описание последовательности действий при оформлении ответа на обращение

3.8.1. Если подготовка проекта ответа поручена автором резолюции исполнителю, то он начинается со слов: *«Ваше обращение рассмотрено Администрацией МО «Сигаевское».*

Если автор резолюции дает поручение, «дать ответ», то он начинается со слов: *«На Ваше обращение в Администрацию МО «Сигаевское», сообщаю.....».*

Если поручение дано Президентом Удмуртской Республики или Аппаратом Президента и Правительства Удмуртской Республики, Главой муниципального образования, то ответ начинается со слов: *«По поручению.....от (дата) № (регистрационный номер поручения), сообщаю, что Ваше обращение рассмотрено Администрацией МО «Сигаевское».....».*

3.8.2. Текст ответа излагается четко, кратко, последовательно, с исчерпывающим пояснением на поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

3.8.3. В ответе об исполнении поручения указывается, что заявителю дан ответ по существу. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из заявителей дан ответ.

Ответ на имя Президента Удмуртской Республики или Руководителя Аппарата Администрации Президента и Правительства Удмуртской Республики об исполнении поручения дается с результатом и кратким изложением о проделанной работе с прикреплением копии ответа заявителю.

3.8.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о присвоении адреса земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется заявителю.

3.8.5. Ответ заявителю оформляется на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона. Исполнитель обращения визирует второй экземпляр проекта ответа заявителю. В левом верхнем углу указывается ссылка на регистрационный номер и дату документа заявителя.

3.8.6. Подлинники обращений граждан в федеральные, республиканские органы власти и управления возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.7. Если на обращение дается промежуточный ответ и в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, то исполнитель обязан дать окончательный ответ заявителю в указанный срок.

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все приложения, передаются в регистрировавший орган, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Административным регламентом, возвращаются исполнителю на исправление. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.8.9. Ответ конвертируется и отправляется заявителю.

3.8.10. Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ заявителю по существу.

3.9. Описание последовательности действий при предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.9.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

3.9.2. Информация о местонахождении обращения предоставляется специалистом, осуществляющим обработку обращения. Информация предоставляется при личном обращении заявителя или по телефону.

3.9.3. Телефонные звонки от заявителей принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00 час., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 8.00 до 15.00 час.

3.9.4. При получении запроса по телефону сотрудник:
называет наименование органа, в который позвонил заявитель;
представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;
предлагает абоненту представиться;
выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом заявителю перезвонить в конкретный день и в определенное время;
к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.9.5. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.9.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1.1. Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины муниципальных служащих Удмуртской Республики.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.1.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;
внутриведомственный контроль;
контроль со стороны граждан.

4.1.4. Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;
проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;
учет и анализ результатов исполнительской дисциплины муниципальных служащих Удмуртской Республики.

4.2. Порядок осуществления текущего контроля за исполнением должностными лицами

положений Административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги

4.2.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, в Администрации МО осуществляет ответственный специалист Администрации МО.

4.2.2. На контроль ставятся все обращения заявителей, кроме обращений по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение и оформление земельного участка, участия в аукционе, приватизация комнаты в общежитии, принятие участия в голосовании по выбору управляющей компании и т.д.).

4.2.3. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений Президента Удмуртской Республики, Председателя Государственного Совета Удмуртской Республики, Председателя Правительства Удмуртской Республики, Прокуратуры Удмуртской Республики о рассмотрении обращений граждан.

4.2.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока об окончательном решении вопроса.

4.2.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения уполномоченным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения иными должностными лицами положений настоящего Административного регламента – постоянно на протяжении предоставления муниципальной услуги.

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы

контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений

порядка регистрации и рассмотрения обращений, организации личного приёма граждан.

4.3.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3.3. При проведении проверки осуществляется контроль за:
обеспечением прав заявителей на получение муниципальной услуги;
исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 16 настоящего Административного регламента;
своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.3.4. Результаты проведения проверки оформляются в виде справки, в которой отражаются выявленные нарушения и замечания, а также предложения по их устранению. В случае необходимости к справке прилагаются копии документов, объяснительные записки должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения.

4.3.5. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.3.6. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения информации о ней по телефону, по электронной почте, путём письменных обращений.

4.4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.4.1. Специалисты Администрации МО, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность, находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.

4.4.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в органы федеральной, республиканской власти и управления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

4.4.3. При утрате исполнителем письменного обращения, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования «Сигаевское» или должностное лицо, назначившее служебное расследование.

4.4.4. При длительном отсутствии (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому сотруднику.

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

5.1. Решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации МО могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель может обратиться устно или письменно с жалобой на действия (бездействие) и решения:

уполномоченных лиц Администрации МО непосредственно к Главе муниципального образования «Сигаевское» по адресу: 427990, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, д. 19, тел. (8 34147) 2-49-70; факс 2-49-50, E-mail: admsig@udmnet.ru;

5.3. Рассмотрение письменных и устных обращений заявителей рассматриваются в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

5.4. В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

изложение сути жалобы. В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы, законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые он считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства, с указанием их перечня;

личная подпись;

дата обращения.

5.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать тридцати дней с момента регистрации жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, выявляется:

правомерность действия (бездействия) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

неправомерность действия (бездействия) и решения, меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

5.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.7. Если в результате рассмотрения жалобы доводы гражданина признаны обоснованными, к должностным лицам применяются меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные действующим законодательством, о чем сообщается заявителю.

5.8. По итогам рассмотрения жалобы гражданину направляется ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, в том числе, с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении должностных лиц, допустивших нарушения Административного регламента (в случае, если они были приняты).

5.9. Заявитель вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, в органы прокуратуры или суда в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

**Сведения
о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты,
режиме работы муниципального образования «Сигаевское»**

Почтовый адрес муниципального образования «Сигаевское»: 427990, Удмуртская Республика, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, д.19.

Режим работы муниципального образования «Сигаевское»:

с 8-00 до 17-00 ч. (понедельник-пятница)

предпраздничные дни – с 8-00 до 16-00 ч.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон / факс: (8 34 147) 2-49-50, 2-49-70, 2-48-49

Адрес электронной почты: [admsig @udmnet.ru](mailto:admsig@udmnet.ru)

№	Администрация МО «Сигаевское»	Телефоны
1.	Глава муниципального образования	2-49-70
2.	Управделами	2-49-50
3.	Главный специалист-эксперт	2-49-50
4.	Специалист-эксперт	2-48-49
5.	Ведущий бухгалтер	2-49-29
6.	Инженер по землеустройству	2-49-50
7.	Техник по благоустройству	2-49-50
8.	Инспектор ВУС	2-48-49

Приложение3
к Административному регламенту

Регистрационная карточка

**Администрации муниципального образования «Сигаевское»
Регистрационная карточка входящего документа**

Корреспондент: Иванова Мария Владимировна Удмуртская Республика, Сарапульский район, с.Сигаево, ул. Советская, д. 51	
Дата поступления и индекс: 09.04.20__ 115/03-03	Дата и индекс документа: 09.04.20__ (Листов: 1)
Краткое содержание: <u>О разрешении строительства жилого дома</u>	
Резолюция: _____	
Автор резолюции: Никонов О.В. Дата резолюции: 09.04.20__	
Исполнен _____	Листов: _____ Дата: 17.04.20__
Исп. 17.04.20__ на 1л;	
Исх. 01-55/450 от 17.04.20__ (Письмо).	

БЛОК – СХЕМА
рассмотрения обращения заявителя

