Администрация  Варшавского  сельского поселения

Карталинского муниципального  района Челябинской области

### 

### 

### П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| от 08.06.2017 г. | № 38 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции « Рассмотрение обращений граждан в администрации  Варшавского сельского поселения» |  |

       В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года                  № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»,  на основании Устава Варшавского  сельского поселения, администрация Варшавского сельского поселения **постановляет:**

1.     Утвердить прилагаемый административный регламент исполнения муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации Варшавского сельского поселения» .

2.     Настоящее постановление обнародовать на информационных стендах для обнародования нормативных правовых актов,  разместить на официальном  сайте администрации  Варшавского  сельского поселения.

3.     Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

         Глава  Варшавского

            сельского поселения                                      Л.В.Варенников

Утвержден

постановлением администрации

Варшавского сельского поселения

от 08.06.2017 г. № 38

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**исполнения муниципальной функции «Рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Варшавского  сельского поселения «**

**I. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации Варшавского сельского поселения (далее -  регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Варшавского сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, а также устанавливает единый порядок исполнения должностными лицами, структурными подразделениями муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации  Варшавского сельского поселения.

1.2.Исполнение муниципальной функции рассмотрение обращений граждан в администрации Варшавского сельского поселения (далее – муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года  № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Уставом Варшавского сельского поселения;

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Варшавского сельского поселения, работниками Администрации Варшавского  сельского поселения.

1.4. В Администрации  Варшавского сельского поселения рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Варшавского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.

1.5.Основные термины, используемые в Регламенте

**Заявитель –** гражданин или коллектив, направивший обращение в Администрацию поселения или ее структурное подразделение за предоставлением муниципальной функции.

**Обращение заявителя** (далее – обращение) – направленные в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации Варшавского сельского поселения (или структурного подразделения), подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Коллективное обращение** – обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

**Повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

**Анонимное обращение** – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его  место жительства.

**Должностное лицо** – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя органа местного самоуправления

1.6. Описание заявителей

Получателем муниципальной функции являются заявители:

– граждане Российской Федерации.

1.7. Результат исполнения муниципальной функции

1.7.1. Результатом исполнения муниципальной функции является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа.

1.7.2. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема или по телефону является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

1.8. Обращения, подлежащие рассмотрению

Подлежат рассмотрению обращения, в том числе:

 - поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т.п.);

 - в ходе личного приема;

за исключением обращений, указанных в разделе 2.5  Регламента.

1.9. Регистрация и контроль исполнения сроков рассмотрения обращения

Регистрацию, обработку обращений, поступивших Главе Варшавского сельского поселения, и контроль сроков исполнения, осуществляет специалист ответственный за работу по обращениям граждан Администрации Варшавского сельского поселения (далее – специалист)

1.10. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Информирование о местонахождении структурного подразделения, исполнителя муниципальной функции.

Сведения о местонахождении исполнителя муниципальной функции, наименование, полный почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты отражены в Приложении №1.

Информация о местонахождении исполнителя муниципальной функции размещается:

- на информационных стендах;

- на интернет-сайте Варшавского сельское поселение;

2.2.  График приема обращений в Администрации Варшавского сельского поселения

Понедельник - пятница – с 8.00 до 16.00 час.

Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 час.

Выходные дни – суббота, воскресенье

2.3.Требования к обращениям заявителей

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Администрации, в которую направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3.2. Обращение, направленное по каналам электронной или факсимильной связи должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления; или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

- изложение существа обращения;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя (местожительство);

- контактный телефон  или адрес электронной почты;

-метод отправки ответа.

2.3.3. Образец (схема) письменного обращения размещается на стенде в Администрации Варшавского сельского поселения и на сайте Варшавского сельское поселение (Приложение № 2).

2.4. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

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

2.4.3. Телефонные звонки от заявителей принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00 час, кроме выходных и праздничных дней.

2.4.4. При получении запроса по телефону специалист:

- называет наименование органа, в который обратился 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.

2.4.5. Во время разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.4.6. Результатом предоставления справочной информации о ходе рассмотрения обращения заявителя является информирование по существу обращения в устной форме.

2.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.5.1. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается в случае, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;

в) в обращении обжалуется судебное решение, оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи и сообщается гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

д) текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу Администрации Варшавского сельского поселения  в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

е) в письменном обращении гражданина  содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином  по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию Варшавского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ж) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

з) от заявителя поступило письменное предложение о прекращении рассмотрения его обращения.

2.5.2. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании гражданина недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

В иных случаях обращения недееспособных граждан подлежат рассмотрению в установленном порядке.

2.5.3. Без рассмотрения может быть оставлено повторное обращение, по которому прекращена переписка, на основании докладной записки исполнителя обращения. Обращение списывается в дело и приобщается к предыдущей переписке.

2.6. Прием граждан по личным вопросам

2.6.1. Прием граждан по личным вопросам в Администрации Варшавского сельского поселения ведет Глава Варшавского сельского поселения, согласно графика приема.

Отказ в приеме граждан должностными лицами Администрации Варшавского сельского поселения не допускается.

2.6.2. При отсутствии Главы поселения прием граждан осуществляется лицом, исполняющим его обязанности.

2.6.3. Непосредственную организацию личного приема граждан Варшавского сельского поселение осуществляет  специалист администрации.

2.6.4. Возможна предварительная запись на прием к Главе поселения, которая производится специалистом администрации, ежедневно во время, установленное п.2.2. Регламента.

2.6.5. Личный прием граждан  производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием  не превышало 30 минут.

2.6.6. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.7. Специалисты в ходе ежедневного личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь. Время консультационной помощи не должно превышать 10 минут.

2.7. Сроки исполнения муниципальной функции

2.7.1. Общий срок исполнения муниципальной функции  в Администрации Варшавского сельского поселения определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

 - регистрацию обращения;

 - рассмотрение обращения должностным лицом;

 - исполнение резолюции по обращению;

 - подготовка ответа;

 - отправка ответа заявителю.

2.7.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение максимально 15 календарных дней со дня регистрации  обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

2.7.3. Если установлен более короткий срок исполнения, все сроки, указанные в п.п. 2.7.5-2.7.10 сокращаются с учетом необходимости исполнения обращения в срок, определенный автором резолюции.

2.7.4. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

2.7.5. Обращения, по которым имеется поручение Администрации Челябинской области, Администрации  Карталинского муниципального  района, рассматриваются в указанные в поручении сроки.

2.7.6. Администрация Варшавского сельского поселения  или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 5 календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.7.7. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации Варшавского сельского поселения   или должностного лица, то обращение в течение 5 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.7.8. Зарегистрированные  обращения и проекты ответов на них, направленные Главе поселения,  подлежат рассмотрению  в течение 3-х рабочих дней.

Исполнитель обязан представить должностному лицу проект ответа  за 3 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

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

2.7.10. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на 15 календарных дней.

В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку автору поручения (резолюции)  с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока исполнения обращения, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 30  календарных дней.

2.8. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной функции

2.8.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.8.2. Рабочее место специалиста, осуществляющего обработку обращений, оборудуется компьютером с установленными, оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

2.8.3. Специалисту, ответственному за исполнение муниципальной функции, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются: бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для ее исполнения.

2.8.4. В фойе Администрации Варшавского сельского поселения, на видном месте размещается информация о времени приема  обращений.

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

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

2.8.6. 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 .

2.9. Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной  функции

2.9.1. Прием граждан, рассмотрение устных и письменных обращений граждан и направление ответов заявителям осуществляется Администрацией Варшавского сельского поселения на ***бесплатной основе*** согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ. **ОПИСАНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬСТИ ДЕЙСТВИЙ ПО ИСПОЛНЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ**

Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация  поступивших обращений, изучение содержания обращения адресатом (должностным лицом, которому адресовано обращение), назначение исполнителя, формирование поручения в виде письменной резолюции;

- направление обращения исполнителям для принятия мер согласно резолюции;

- рассмотрение обращений в Администрации  Варшавского сельского поселения;

- направление запросов (в случае необходимости) в организации, учреждения для получения сведений, необходимых для рассмотрения обращения;

- подготовка ответа на обращение, информирование о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах по обращению;

- принятие должностным лицом решения по материалам исполнителя;

- постановка обращения на контроль, продление срока рассмотрения обращения, снятие обращения с контроля по результатам рассмотрения, направление в текущий архив;

- контроль за качеством и порядком исполнения муниципальной  функции;

- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращению.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.1.1. Основанием  исполнения муниципальной функции является:

- письменное обращение заявителя к Главе  сельского поселения;

- письменное обращение  по информационным сетям общего пользования (интернет, факсимильная связь), обращение по телефону.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, по телефону.

3.1.3. Обращения, поступившие на имя  Главы Варшавского сельского поселения, по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приёмную Администрации Варшавского сельского поселения, сортируются и регистрируются.

3.1.4. Прием письменных обращений, поступивших по факсу, электронной почте производится секретарем и регистрируется.

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

3.1.5. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения является его регистрация.

3.2. Регистрация  поступившего обращения

3.2.1. На участке регистрации обращений проводятся следующие процедуры:

- проставляются регистрационные штампы;

- присваивается соответствующий номер с указанием даты поступления обращения;

- проводится проверка на многократность обращения;

- коллективные обращения отмечаются;

3.2.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Регламентом, с уведомлением заявителя о регистрации обращения.

3.2.3. Регистрация обращений, поступивших по факсимильной связи на специально выделенный номер телефакса, осуществляется в соответствии с общими требованиями регистрации.

3.2.4. Время, отведенное на чтение и  регистрацию обращения, зависит от объема текста обращения и составляет в среднем 20 минут.

3.2.5. 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.

3.2.6. Результатом выполнения действий по регистрации обращения является регистрация обращения в журнале регистрации писем, жалоб и заявлений граждан и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращения на рассмотрение

3.3.1. Специалист администрации, направляет зарегистрированное обращение Главе Южно-Степного сельского поселения.

3.3.2. Административное действие по направлению Главе  поселения поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приему и регистрации обращений и не может превышать 3 дней с момента поступления обращений в Администрацию Варшавского  сельского поселения.

3.3.3. Результатом выполнения действий по подготовке обращения  к передаче на рассмотрение  является передача зарегистрированного обращения Главе поселения  для принятия   управленческого решения  по организации исполнения обращения.

3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом

3.4.1. Глава  сельского поселения:

 - рассматривает обращение в течение 3-х дней;

- принимает решение по исполнению обращения;

- дает поручение (накладывает резолюцию).

Типовые резолюции:

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

- «Оперативно» - предусматривает исполнение в течение 10 рабочих дней  с момента наложения резолюции;

- «Дать ответ заявителю и специалисту, ответственному за работу по обращениям граждан» (дает право исполнителю самостоятельно ответить на обращение, копию ответа необходимо направить специалисту);

- «Подготовить ответ» (исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью Главы  сельского поселения);

- «Рассмотреть в установленном порядке», или «Рассмотреть», или «Для рассмотрения и ответа» (обращение рассматривается в установленный срок, указанный в разделе 2.7 Регламента.  Исполнитель отвечает на обращение самостоятельно, копию ответа представляет специалисту);

3.4.2. 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.

3.4.3. Результатом выполнения действий  по рассмотрению обращения должностным лицом является наложение резолюции.

3.5. Рассмотрение обращения  структурным подразделением, исполнителем

3.5.1. Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации.

3.5.2. Если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям специалиста, необходимо в течение 3-х рабочих дней вернуть это обращение Главе поселения, с обоснованием невозможности исполнения поручения.

3.5.3. Обращение может рассматриваться непосредственно специалистом, созданной при администрации комиссией (в том числе с выездом на место) или его рассмотрение может быть поручено конкретному исполнителю, или подведомственному учреждению.

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

3.5.5. 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.

3.5.6. При поручении исполнения обращения подведомственному учреждению или организации, структурное подразделение обязано дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

3.5.7. Результатом рассмотрения обращения структурным подразделением, исполнителем является подготовка проекта ответа или ответа заявителю.

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Специалист администрации, оформляет регистрационную карточку на гражданина (граждан) с указанием сведений о нем - фамилии, имени, отчества, адреса проживания, определяет количество его обращений в Администрацию Варшавского сельского поселения, содержание устного обращения (Приложение № 3).

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся  материалов, касающихся данного гражданина (граждан). Подобранные материалы за сутки представляются Главе поселения, ведущему личный прием.

3.6.2. В период подготовки к приему специалист администрации, ответственный за организацию личного приема граждан, консультирует гражданина (граждан), разъясняя порядок разрешения его вопроса, и с согласия гражданина (граждан), вправе направить его на беседу к специалистам Администрации  Варшавского сельского поселения согласно исполняемых полномочий.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.6.4. Во время личного приема Главой поселения, гражданин (граждане) имеет возможность письменное обращение пояснить в устной форме.

3.6.5. Запись на повторный прием к Главе поселения осуществляется не ранее получения гражданином (гражданами) ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется секретарем, ответственный за организацию личного приема граждан,  исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

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

3.6.7. После завершения личного приема Главой, согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, осуществляется отправка документов исполнителю.

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

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

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

3.7. Оформление ответа на обращение

3.7.1. Если подготовка проекта ответа поручена исполнителю Главой поселения, то он начинается со слов: «На Ваш запрос (обращение)……» и готовится от имени Главы поселения.

Если Глава Варшавского сельского поселения дает поручение, «дать ответ», то он начинается со слов: «На Ваше обращение в Администрацию Варшавского сельского поселения, сообщаю……».

Если поручение дано Губернатором - Главой Администрации Челябинской области или Главой администрации Карталинского муниципального района, то ответ начинается со слов: «По поручению Губернатора- Главы Администрации Челябинской области……от (дата)  № (регистрационный номер поручения), сообщаю, что Ваше обращение рассмотрено Администрацией Варшавского сельского поселения………» или «По поручению Главы администрации Карталинского муниципального  района Челябинской области……от (дата)  № (регистрационный номер поручения), сообщаю, что Ваше обращение рассмотрено Администрацией Варшавского сельского поселения………»

3.7.2. Ответ на обращение заявителя должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. Текст ответа излагается четко, кратко, последовательно, с исчерпывающим пояснением на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по  устранению выявленных нарушений.

3.7.3. 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 Губернатора – Главы Администрации Челябинской области или Главы администрации Карталинского  муниципального  района Челябинской области об исполнении поручения  дается с кратким изложением о проделанной работе с прикреплением копии ответа заявителю.

3.7.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется заявителю.

3.7.5. Ответ на электронное обращение   направляется на электронный адрес заявителя или по почте (по требованию заявителя).

3.7.6. Ответ заявителю оформляется на бланке Администрации Варшавского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

3.7.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все приложения, передаются специалисту администрации для регистрации и подписания у Главы  сельского поселения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю на исправление.

Подписанный ответ копируется и прикрепляется к учетной карточке обращения.

3.7.10. После прикрепления к учетной карточке ответ конвертируется и отправляется заявителю.

3.7.11. Результатом процедуры оформления ответа на обращение является ответ заявителю по существу. Блок-схема рассмотрения обращения заявителя (Приложение № 5).

4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ

4.1. Постановка обращений на контроль

4.1.1. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большую значимость для населения, касающимся жизни, здоровья и безопасности граждан.

4.1.2. Постановка обращений граждан на контроль производится в целях усиления защиты прав и законных интересов граждан, предотвращения случаев нарушения порядка при рассмотрении обращений, сбора и обобщения материалов по ранее поступившим обращениям и принятым по ним мерам.

4.1.3. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль обращения, направленные в адрес  вышестоящих инстанций и должностных лиц.

4.1.4. Не ставятся на контроль  обращения, по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение   и оформление земельного участка, участия в аукционе, приватизация квартиры,  принятие участия в голосовании по выбору управляющей компании и т.д.).

4.1.5. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава  сельского поселения. На обращение, поставленное на контроль, делается отметка при наложении резолюции.

4.1.6. При постановке исполнения обращения на контроль  указывается конечный срок исполнения поручения, исполнитель.

4.1.7. В случае если в ответе указывается, что вопрос поставленный заявителем будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.2. Контроль за соблюдением должностными лицами порядка исполнения муниципальной функции. Анализ поступивших обращений граждан и результатов их рассмотрения, его периодичность и аспекты

4.2.1.Организация контроля за ходом исполнения резолюции по обращению и соблюдением требований законодательства возлагается на специалиста, ответственного за работу по обращениям граждан.

4.2.2. Контроль за исполнением обращения включает:

- постановку поручений по исполнению обращения на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

- выезд к гражданину (группе граждан), от которых поступило заявление о нарушении порядка рассмотрения обращения;

- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручения;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

- представление информации должностному лицу для принятия решения.

4.2.3. Контроль за своевременностью и полнотой исполнения муниципальной  функции по рассмотрению обращения включает в себя контроль за:

- соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

- своевременностью принятых по обращению мер.

4.2.4. Контроль за качеством и результатами исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений осуществляется в виде:

проверок:

- объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

- соблюдения последовательности действий и сроков при рассмотрении обращений, определенных законодательством;

- по выявлению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

совещаний:  
- по состоянию исполнения поручений по рассмотрению обращений;

- по подготовке материалов рассмотрения обращений;

- по выработке единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

4.2.5. Снятие поступивших обращений с контроля осуществляется:

- при представлении исполнителем полного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- при представлении информации о личной встрече;

- при переадресации обращения другому исполнителю согласно его компетенции.

4.2.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);

- оперативный (еженедельный);

- упреждающий (подекадный).

4.2.7. Проведение проверок и совещаний осуществляется в соответствии с планом работы специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, согласованным с Главой сельского поселения.

4.3. Ответственность за нарушение исполнения муниципальной функции

4.3.1. Сотрудники Администрации Варшавского сельского поселения, 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.

4.3.2. Перечень правонарушений в сфере работы с обращениями граждан:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;

- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;

- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

- преследование граждан за критику;

- представление недостоверной информации;

- разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

Сведения, содержащиеся в обращении, 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 обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в вышестоящие органы исполнительной власти или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

Дисциплинарная ответственность предусматривается нормами Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На основании статей 5.39 и 19.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях руководители и должностные лица могут быть привлечены к административной ответственности за неправомерный отказ в представлении документов или их несвоевременное представление, непредставление иной информации, не являющейся государственной тайной, либо представление неполной или заведомо недостоверной информации.

При наличии достаточных оснований должностные лица могут быть привлечены к уголовной ответственности за злоупотребление должностным положением, превышение должностных полномочий, служебный подлог в соответствии со статьями 285, 286, 292 Уголовного кодекса Российской Федерации.

4.3.3. При утрате исполнителем письменного обращения, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется должностное лицо, назначившее служебное расследование

4.3.4. При длительном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.), Глава сельского поселения поручает рассмотрение обращения другому сотруднику.

**5.        ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)**

**ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ В ХОДЕ ОАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

Заявители имеют право обратиться с жалобой  на действия (бездействие) должностных лиц и решений, принятых в ходе оказания муниципальной услуги лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Заявители могут обращаться к Главе администрации поселения с жалобой на принятое по обращению решение, действие (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего регламента по оказанию  муниципальной услуги.

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

Ответ на обращения не дается в случаях,  если:

- в   обращении не указаны вышеперечисленные реквизиты заявителя;

- в обращении содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Глава администрации поселения ведет личный прием заявителей  по адресу: 457372

Челябинская область, Карталинский  район, п. Варшавка, ул. Чернева, 32.

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

Жалоба на действия (бездействие)  специалистов  направляется  Главе администрации.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав или законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц по адресу: 457372

 Челябинская область, Карталинский  район, п. Варшавка, ул. Чернева, 32.

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

5.2.  Порядок судебного обжалования

Решения и действия (бездействие)  администрации,  должностных лиц администрации, нарушающие право заявителя на получение муниципальной услуги, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.        ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

Материалы по обращениям граждан хранятся в течение года в текущем архиве ответственного специалиста за работу с обращениями граждан в отдельных папках.

Приложение №1

к Административному регламенту

               Местонахождение администрации Варшавского сельского поселения Карталинского муниципального района Челябинской области:

Чернева  ул., д.32, п. Варшавкуа, Карталинский  район Челябинская область,457372                               Тел 8(35133) 94 7 35, 8(351 33) 94 7 14

        Электронная почта  администрации Варшавского сельского поселения

   avarshavskogosp@mail.ru

Приложение №2

к Административному регламенту

**Схема письменного/устного обращения граждан**

В администрацию

Варшавского сельского поселения

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

(Ф.И.О. кому адресовано обращение)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

зарегистрированного по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

(изложение сути обращения)

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

Дата.

Подпись.

Приложение №3

к Административному регламенту

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**ОБРАЩЕНИЯ НА ПРИЕМЕ**

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Домашний адрес(подробно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспортные данные гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата  приема | Кем принят | Содержание просьбы,  заявления, жалобы  ( подчеркнуть) | Решение и отметка о контроле исполнения |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Приложение №4

к Административному регламенту

**Динамика количественных и качественных показателей работы**

**с обращениями граждан за отчетный период**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п\п | Содержание | Количество  за 12 месяца |
| 1 | Поступило обращений всего:  из них  письменных  устных  в том числе:  коллективных  повторных  из вышестоящих федеральных органов  власти  от депутатов ( напрямую)  из Администрации области |  |
| 2 | Взято на контроль, всего из них:  Главой администрации поселения  вышестоящими органами власти  установлен дополнительный контроль |  |
| 3 | Результаты рассмотрения обращений:  -решено положительно |  |
| 4 | Рассмотрено:  составом комиссии  с выездом на место |  |
| 5 | Выявлено:  случаев волокиты, либо нарушений прав  и законных интересов заявителей  нарушений сроков рассмотрения |  |
| 6 | Приняты меры:  К виновным по фактам нарушения прав и  Законных интересов заявителей;  К нарушившим порядок или сроки рассмотрения обращений |  |
| 7 | Принято граждан на личном приеме руководством  всего , из них:  Главой поселения  При выезде информационных групп |  |
| 8 | Количество обращений по наиболее часто встречающимся вопросам:  Выписка из похозяйственной книги о наличии земельного участка  Выписка из похозяйственной книги о наличии жилого дома, квартиры и постановления об изменении адресного номера  Продажа земельного участка  Выдача разрешения на хранение строительных материалов на улицах поселения  Строительство хоз. построек, ввод объектов, реконструкция, перевод жилого помещения в нежилое, постановка на квартирный учет  Уточнение адресного хозяйства  Вопросы по земельным участкам  Разрешения на земельные работы, очистку лесополос  Спорные ситуации, в т. ч.  С соседями  С родственниками  Спорные вопросы по содержанию домашних животных  Сведения о прежде проживающих гражданах  Обследование жилищно-бытовых условий  Вопросы благоустройства населенных пунктов  прочие |  |

Приложение №5

к Административному регламенту

Блок-схема исполнения муниципальной функции **по рассмотрению обращений граждан**