**Российская Федерация**

**Администрация Индустриального муниципального образования**

**Екатериновского муниципального района Саратовской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 25 июня 2012 года № 20 п.Индустриальный**

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направлений ответов заявителям в установленный законодательством срок»**

Во исполнение постановления администрации Индустриального муниципального образования Екатериновского муниципального района от 25 мая 2012 года № 15 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов», в целях упорядочения процедуры приема граждан администрация Индустриального муниципального образования

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги « Организация приема граждан обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направлений ответов заявителям в установленный законодательством срок **»** «согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

3.Обнародовать настоящее решение на информационных стендах в специально отведенных местах в п.Индустриальный, с.Изнаир, с.Подгоренка.

4.Опубликовать на официальном сайте Индустриального муниципального образования [www.ind.ekaterinovka.sarmo.ru](http://www.ind.ekaterinovka.sarmo.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации**

**Индустриального**

**муниципального образования А.В.Косенков**

**Приложение к постановлению**

**администрации Индустриального**

**муниципального образования**

**от 25.06.2012г. № 20**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ИНДУСТРИАЛЬНОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ СРОК»**

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Индустриального муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Индустриального муниципального образования и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан.

1.2. В администрации Индустриального муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации Индустриального муниципального образования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации Индустриального муниципального образования, заместителем главы администрации Индустриального муниципального образования, специалистами администрации Индустриального муниципального образования.

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

1.5. Уполномоченное лицо исполнения муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан – специалист по ведению делопроизводства администрации Индустриального муниципального образования.

1.6. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих

принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Настоящим административным регламентом.

1.7. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, подавшие в установленном порядке заявление (далее - заявители).

1.8. От имени заявителей могут действовать их законные представители на основании нотариально удостоверенной доверенности.

1.9. За исполнение муниципальной услуги плата не взимается.

**II. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования об оказании муниципальной услуги.

2.1.1. Информацию об исполнении муниципальной услуги можно получить по месту нахождения администрации: Саратовская область Екатериновский район, п.Индустриальный ул. Кооперативная 10, а также по телефону: 8(84554) 7-25-47.

Специалисты осуществляют прием, консультирование заявителей и заинтересованных в предоставлении муниципальной услуги лиц в соответствии со следующим графиком работы:

- понедельник, вторник, среда, четверг: 8.00 ч.- 12.00 ч. и 13.00 ч.- 17.00 ч., пятница: 8.00 ч. – 12.00 ч. и 13.00 ч. – 16.00 ч.

- суббота-воскресенье - выходные дни.

2.1.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается при обращении получателей муниципальной услуги, включая обращения по телефону для справок.

2.1.3. При обращении заинтересованных лиц в предоставлении муниципальной услуги по телефону, специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен представиться, назвать наименование органа местного самоуправления и занимаемую должность.

2.1.4. Во время консультирования специалист обязан произносить слова четко, не допускать "параллельных разговоров" с окружающими людьми, не допускать прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

2.1.5. Если специалист не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить обратившимся лицам один из двух вариантов дальнейших действий:

а) изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

2.2. Требования к местам исполнения муниципальной услуги.

2.2.1. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, скамьями.

2.2.2. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного

пользования (туалетов).

2.2.3. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей.

2.3. Условия и сроки исполнения муниципальной услуги.

2.3.1. Срок исполнения услуги по рассмотрению письменных обращений.

Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного

обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной услуги.

В исключительных случаях срок исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Глава администрации Индустриального муниципального образования при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.3.2. Требования к письменному обращению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Индустриального муниципального образования, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение обращения по существу; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

2.3.3. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Индустриального муниципального образования.

Личный прием граждан в администрации ведет глава администрации Индустриального муниципального образования в соответствии с графиком.

Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляет специалист по делопроизводству.

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

Специалисты администрации муниципального образования по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

2.4. Результат исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.4.1. Результатом исполнения услуги по рассмотрению письменного

обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.4.2. Результатом исполнения услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.5. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Индустриального муниципального образования;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

**III. Административные процедуры**

3.1.Последовательность административных действий (процедур)

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в администрации Индустриального муниципального образования,

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- оформление ответа на письменные обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения.

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Индустриального муниципального образования или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

Все поступившие по почте письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту по делопроизводству.

При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, составляется справка с текстом "Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) - нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по делопроизводству. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения - с указанием даты приема обращения, номера регистрации, телефона для справок.

3.1.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение одного дня с момента поступления в администрацию Индустриального муниципального образования.

На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты.

При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется "Контроль", срок исполнения.

Обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.1.3. Направление обращения на рассмотрение.

После регистрации обращения специалист по делопроизводству передает его на рассмотрение главе администрации Индустриального муниципального образования.

В случае если заявитель ранее обращался в администрацию и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе администрации Индустриального муниципального образования.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Индустриального муниципального образования, обращение в течение 3-х дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.1.4. Личный прием граждан.

Личный прием граждан в администрации муниципального образования проводится главой администрации Индустриального муниципального образования.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и журнале учета обращений граждан поступивших на личном приеме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения).

Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов; создавать

комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке подчиненности. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Индустриального муниципального образования; гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным.

На личном приеме не рассматриваются:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.1.6. Постановка обращений граждан на контроль.

Должностные лица администрации Индустриального муниципального образования осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.7. Оформление ответа на обращение граждан.

Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации Индустриального муниципального образования.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по делопроизводству, который проверяет правильность оформления ответа.

3.1.8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по делопроизводству.

Справки предоставляются при личном обращении гражданина.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**IV. Ответственность работников при исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

4.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающего его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в администрации.

**V. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

5.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц администрации.

**VI. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги**

6.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействий должностных лиц муниципального образования, оказывающих муниципальную услугу, в досудебном и судебном порядке.

6.2. Заявитель может обжаловать действия или бездействия должностных лиц муниципального образования главе администрации Индустриального муниципального образования.

6.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично или направить

письменное обращение, жалобу (претензию).

6.4. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, жалобы.

6.5. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица которым подается жалоба, его местонахождение;

б) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

в) суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

г) личную подпись и дату.

6.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе выводы.

6.7. Жалоба подписывается подавшим ее получателем оказываемой муниципальной услуги.

6.8. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

6.9. Жалоба получателя оказываемой муниципальной услуги не рассматривается в случаях:

а) отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (Ф.И.О. физического лица, наименование юридического лица) об обжалуемом решении, действии (бездействии).

6.10. По результатам рассмотрения жалобы главой администрации принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы

Приложение № 1

к административному регламенту администрации

Индустриального муниципального образования

муниципальной услуги «Организация приема граждан

обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных

и письменных обращений граждан, принятие по ним решений

и направление ответов заявителям в установленный

Законодательством срок»

**БЛОК-СХЕМА**

Организация приема граждан обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан ,принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный Законодательством срок»