АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации Нижнесирского сельсовета Таштыпского района Республики Хакасия по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан поступающих в АдминистрациюНижнесирского сельсовета

**I. Общие положения**

1. Административный регламент Администрации Нижнесирского сельсовета Таштыпского район Республики Хакасия по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан поступающих в Администрацию Нижнесирского сельсовета (далее - Регламент) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в Администрации Нижнесирского сель совета Таштыпского района Республики Хакасия (далее – Администрация).

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения), адресованные на имя Главы Нижнесирского сельсовета обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

4. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

должностное лицо – Глава поселения;

обращение - поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (далее также - письменное обращение), а также устное обращение гражданина в Администрацию или к должностному лицу Администрации.;

муниципальный служащий - гражданин, осуществляющий профессиональную служебную деятельность на должности муниципальной службы в Администрации в соответствии с распоряжением о назначении на должность и со служебным контрактом, обеспечивающий исполнение муниципальной услуги;

уполномоченное лицо - муниципальный служащий, наделенный должностным лицом полномочиями по исполнению муниципальной услуги;

информационные системы общего пользования - информационные системы, открытые для использования всеми физическими и юридическими лицами, в услугах которых этим лицам не может быть отказано.

**Требования**

**к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации (далее — сайт) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (nizhniesiry/ucoz[.ru](http://www.r-19.ru/)), непосредственно в Администрации (далее – администрация).

6. Информация о порядке личного приема граждан Главой, ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется муниципальным служащим по телефону: (8-39046)2-54-35.

7. Личный прием граждан осуществляется Главой ежедневно 8.00 до 17.00 часов.

* Гражданин может направить в Администрацию:

письменное обращение по почтовому адресу:655740: Республика Хакасия, Таштыпский район, с. Нижние Сиры, ул. Советская, д. 20, письменное обращение по факсу: (8-39046)2-54-35;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на сайте, а также по адресу электронной почты Администрации: kamalov.1968@mail.ru.Гражданин может самостоятельно либо через третьих лиц передать письменное обращение в Администрацию по адресу: Республика Хакасия, Таштыпский район, с. Нижние Сиры, ул. Советская, д. 20,

Сведения о месте нахождения, почтовом и электронном адресе Администрации, должностного лица, адресе сайта в сети Интернет, справочном телефоне и режиме работы Администрации даны в приложении 1 к настоящему Регламенту.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

11. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан поступающих в Администрацию Нижнесирского сельсовета.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией Нижнесирского сельсовета.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

13. Результатом предоставления муниципальной услуги является ответ по существу поставленных в обращениях (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа по существу обращения гражданина в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

14. Срок регистрации письменных обращений в Администрации с момента поступления - 3 дня.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до 7 дней со дня их регистрации в Администрации подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с одновременным уведомлением граждан, направивших обращения, об их переадресации.

1. В случае если гражданин в одном обращении ставит несколько вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения направляются в срок до 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
2. Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если должностным лицом не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

17. В случаях направления в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Глава вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

18. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет Главе, служебную записку с обоснованием необходимости срока продления.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

19. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, №237);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, №19, ст.2060);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

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

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральный закон от 2 марта 2007 г. N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, №165);

[Постановление](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 3 июня 2003 г. № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» («Российская газета», 21.06.2003, №120);

Конституция Республики Хакасия (с последующими изменениями) («Вестник Хакасии», 1995, №25; 1998, №5-6, №31-32; 2000, №48-49, №69-70; 2001, №53-54; 2003, №13, №48-49; 2004, №12; 2005, №34; 2006, №36; 2007, №26);

Постановление Правительства Республики Хакасия от 5 августа 2011 г. № 501 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Хакасия) («Вестник Хакасии», 08.09.2011, № 74) (с последующими изменениями)**;**

**Исчерпывающий перечень документов,**

**необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами**

**для предоставления муниципальной услуги**

20. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте в Администрацию;

в письменном виде по факсу в Администрацию;

на адрес электронной почты Администрации;

посредством сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

лично либо через третьих лиц в Администрацию.

21. В обращении гражданин указывает либо наименование муниципального органа, в который направляет обращение (Администрация Нижнесирского сельсовета), либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

22. Гражданин при устном обращении предъявляет документ, удостоверяющий личность, и излагает содержание своего устного обращения.

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

23. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

24.Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

25. Ответ на обращение гражданина не дается в следующих случаях:

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

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

текст обращения не поддается прочтению;

в обращении гражданина содержится вопрос, на который Администрацией многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

26. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными**

**для предоставления муниципальной услуги**

27. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Размер платы, взимаемой с гражданина,**

**при предоставлении муниципальной услуги**

28. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины и иной платы.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

29. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении**

**муниципальной услуги, в том числе в форме электронного документа**

30. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в системе автоматизации делопроизводства и документооборота Администрации в журнале течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам ожидания и приема граждан, размещению и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано столами, стульями, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.
2. В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги, а также полномочия и сферу компетенции Администрации.
3. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, должны быть оснащены системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход из здания Администрации должны быть оборудованы соответствующими указателями, пандусами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение лиц с ограниченными возможностями здоровья.

34. На прилегающей территории должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

Гражданам должен быть предоставлен свободный доступ в туалет, возможность пользоваться услугами гардероба.

35. Информирование граждан по предоставлению муниципальной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Администрации, ответственного за его исполнение, осуществляет администрация.

36. Передача гражданами письменных обращений, в том числе через третьих лиц, и предоставление информации по вопросам регистрации, направления и рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется муниципальными служащими администрации.

37. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления муницнипальной услуги, размещаются в соответствии с законодательством о защите информации на сайте.

38. Информация о приеме граждан размещается в соответствующем  
разделе сайта.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

39. Гражданин имеет право:

обращаться с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме опредоставлении муниципальной услуги;

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 25 настоящего Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту и законодательству Российской Федерации.

40. Должностное лицо обеспечивает:

принятие к рассмотрению и рассмотрение обращений в соответствии с компетенцией и полномочиями, направление обращений в соответствующее структурное подразделение Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

создание условий для беспрепятственной реализации права граждан на обращение и принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

принятие обоснованных решений по существу поставленных в обращениях вопросов, и их выполнение;

разъяснение порядка обжалования принятых решений.

41. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, рассматривающего обращение.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

42. Основными требованиями к качеству предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность и полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

удобство и доступность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в форме электронного документа**

43. Обеспечение возможности получения гражданами информации, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в форме электронного документа.

44. Обеспечение возможности для граждан в целях получения муниципальной услуги представлять документы и материалы в форме электронного документа с использованием портала.

45. Обеспечение возможности получения гражданами подтверждения факта поступления обращений в форме электронного документа.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнении,**

**в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

46. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и регистрация письменных обращений и обращений в форме электронного документа;

рассмотрение письменных обращений;

направление ответов на обращения;

личный прием граждан.

Схемы последовательности административных процедур (действий) при приеме и рассмотрении письменных обращений граждан, принятии решений и направлении ответов, организации приема граждан даны в приложениях 2, 3 к настоящему Регламенту.

**Прием и регистрация письменных обращений**

**и обращений в форме электронного документа**

47. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в Администрацию, в том числе принятого в ходе личного приема либо направленного с сопроводительным документом из других органов и организаций.

48. Письменные обращения граждан, направленные по почтовому адресу, принимаются специалистами отдела.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

49. При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

прилагающиеся документы и конверты приобщаются к обращению;

в случае отсутствия текста обращения составляется справка с текстом: «Письма в адрес Администрации Нижнесирского сельсовета нет» с указанием даты и личной подписи, которая прилагается к поступившим документам;

возвращается на почту невскрытой ошибочно поступившая (не по адресу) корреспонденция.

50. По выявленным нарушениям и недостаткам при приеме обращений составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами администрации.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

1. Обращения, поступающие на сайт, регистрируются в журнале и передаются на рассмотрение Главе.
2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан либо через третьих лиц осуществляется муниципальными служащими администрации.

При приеме обращений гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

1. Поступившие в Администрацию обращения граждан независимо от способа их доставки подлежат регистрации в журнале в течение 3 дней с момента их поступления в Администрацию.

Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе и не соответствующие требованиям, установленным федеральным законом для письменных обращений.

1. На каждое поступившее обращение заводится отдельная контрольно-регистрационная карточка (далее - карточка), в которой указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (в именительном падеже), его почтовый и (или) электронный адрес. Если письмо подписано двумя и более гражданами, то указывается гражданин, на имя которого просят направить ответ. При отсутствии такой просьбы в карточке указывается гражданин, подписавший обращение первым. Такое обращение считается коллективным.

В карточке указывается способ получения обращения (по почте, лично, в ходе личного приема, телеграмма, факс, по информационным системам общего пользования, на сайт). В случае поступления письменного обращения гражданина с сопроводительным письмом указывается орган, направивший обращение гражданина, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Отмечается тип обращения (заявление, предложение, жалоба), кратко формулируется суть обращения, в зависимости от содержания обращения, указывается социальное положение и категория обратившегося гражданина и проставляет шифр темы обращения согласно классификатору, используемому в журнале.

При наличии ранее поступивших обращений от того же гражданина по тому же вопросу данная информация вносится в карточку, материалы, связанные с рассмотрением предыдущих обращений, приобщаются к поступившему обращению.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина (без сопроводительных писем), то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в карточке делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

1. При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Ф.И.О.» карточки делается запись «Без подписи», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» в карточке заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

1. На обращении и сопроводительном письме к обращению (при наличии) муниципальный служащий отдела в правом нижнем свободном углу текста обращения и сопроводительного письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

Текст зарегистрированного обращения сканируется и в форме электронного документа прикрепляется к карточке.

57. Обращения в форме электронного документа, направленные гражданами на сайт, в течение 3 дней поступают и регистрируются в администрации, при необходимости распечатываются на бумажном носителе, в форме электронного документа прикрепляются к карточке.

Время регистрации в журнале одного обращения не должно превышать 15 минут.

58. Прошедшие регистрацию обращения граждан незамедлительно направляются Главе.

59. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Администрации, копия (копии) обращения направляется в соответствующие структурные подразделения.

60. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия (копии) обращения направляется сопроводительным письмом за подписью Главы в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением граждан, направивших обращения, об их переадресации.

Информация о направлении обращения гражданина на рассмотрение с указанием даты, органа либо должностного лица вносится в карточку.

61. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

62. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление обращения на рассмотрение в структурное подразделение Администрации либо направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Срок исполнения административной процедуры по направлению обращения в структурное подразделение Администрации не должен превышать 2 дней со дня регистрации обращения.

Срок исполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

**Рассмотрение письменных обращений граждан**

63. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является его регистрация в журнале.

64. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение Главе для определения исполнителя муниципальной услуги.

65. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

66. Должностное лицо по результатам ознакомления с обращением определяет исполнителя (исполнителей), дает поручения для рассмотрения обращения.

67. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

68. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения от даты его подписания.

69. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения передается ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

70. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

71. Глава при рассмотрении обращения в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать документы и материалы, в том числе и в форме электронного документа;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых решений по обращению гражданина;

поручать рассмотрение обращения другим органам, организациям, иным должностным лицам и получать информацию о ходе рассмотрения обращения, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством.

72. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в структурное подразделение Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

73. В случае если обращение направлено не в соответствии с компетенцией, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в 2-дневный срок со дня поступления к нему данного обращения возвращает его должностному лицу, для принятия решения об изменении исполнителя.

* Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
* Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

76. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение Администрации, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

77. Если 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 Глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

78. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

* . При повторном обращении гражданина рассмотрение его обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

80. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

**Направление ответов на обращения**

81.Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

82. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства, подписываются должностным лицом, регистрируются в отделе и направляются гражданам не позднее 3 дней с момента их подписания.

Зарегистрированные на обращения граждан ответы подлежат незамедлительной отправке адресатам почтовым отправлением. Направление ответов без регистрации в отделе не допускается.

83. Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

84. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к уполномоченному лицу, муниципальным служащим.

85. На коллективное обращение ответ направляется в адрес гражданина, на имя которого просят направить ответ, при отсутствии такой просьбы - в адрес гражданина, подписавшего обращение первым.

* Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
* Информации по результатам рассмотрения обращений граждан, поступившим с сопроводительными письмами органов либо должностных лиц, направляются одновременно с ответом гражданину, если предоставление информации предусмотрено сопроводительными письмами.
* Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

89. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

90. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

91. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения муниципальный служащий, которому дано поручение, готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее не позднее 3 дней до дня окончания срока рассмотрения обращения Главе.

1. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом не позднее даты окончания срока рассмотрения обращения.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления срока рассмотрения обращения и срок, в который обращение будет рассмотрено.

93. Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом гражданину.

94. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (в случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения обращения).

95. На копии ответа гражданину после принятия решения об окончании рассмотрения обращения должностным лицом или уполномоченным лицом проставляется слова «В дело», личная подпись и дата.

Обращения без принятого в установленном порядке решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

96. После завершения рассмотрения обращения подписанный Главой ответ гражданину передается в отдел для регистрации и направления гражданину.

97. Муниципальный служащий отдела сканирует копию ответа гражданину, прикрепляет электронную копию документа к карточке, в которой проставляет отметку об исполнении обращения и дату.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела и хранятся в администрации.

98. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства.

**Личный прием граждан**

99. Организация и проведение личного приема граждан предусматривает исполнение следующих административных процедур:

составление графика приема граждан, информирование граждан о приеме;

ведение предварительной записи на личный прием;

регистрацию устного обращения в журнале;

непосредственно личный прием граждан должностным лицом.

100. Личный прием граждан проводится Главой ежедневно с 8.00 до 17.00 часов.

101. Муниципальный служащий администрации осуществляет предварительную запись на личный прием к Главе в порядке поступления обращений граждан ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). О месте и времени приема муниципальный служащий администрации сообщает гражданину в устной форме.

102. При переносе личного приема муниципальный служащий администрации заранее уведомляет гражданина, сообщив ему другую дату и (или) время личного приема.

103. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

104. При личном приеме граждан Главой муниципальный служащий администрации заполняет карточку, в которую вносит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина в именительном падеже, его почтовый адрес, информацию о ранее поступивших от гражданина обращениях. При необходимости приобщает к карточке документы и материалы по рассмотрению обращений данного гражданина.

Срок для внесения сведений в карточку не должен превышать 5 минут по одному обращению.

Карточка незамедлительно передается Главе.

105. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах прием посетителей ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

106. Во время личного приема гражданин излагает свое обращение устно либо в письменной форме.

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, подтвержденная подписью гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

108. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с положениями настоящего Регламента.

109. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

110. По окончании приема Глава доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

111. Результатом исполнения административной процедуры по рассмотрению устного обращения гражданина является письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо устный ответ с согласия гражданина, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

**IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Регламента**

112. Организацию работы с обращениями граждан осуществляет администрация, которая обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения и режим хранения дел по обращениям граждан.

Контроль за соблюдением сроков и исполнением поручений Главы по рассмотрению обращений граждан осуществляет уполномоченное лицо.

113. На контроль ставятся все обращения граждан, поступившие на имя Главы.

114. Обращения граждан, поступившие с сопроводительными письмами органов и должностных лиц, ставятся на особый контроль.

На сопроводительных письмах к таким обращениям гражданскими служащими отдела проставляется штамп «Особый контроль».

115. Обращения граждан снимаются с контроля после направления соответствующим гражданам ответов на обращения.

116. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений по рассмотрению обращений граждан осуществляется уполномоченным лицом.

117. Администрация осуществляет анализ содержания обращений, результаты рассмотрения и готовит информацию по итогам анализа для представления Главе.

Администрацией подготавливается следующая информация:

еженедельно - о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан (с указанием исполнителей и списка обращений, оставшихся на исполнении с нарушенными сроками рассмотрения);

ежемесячно - об организации работы с обращениями граждан (с учетом тематики, количества обращений, поступивших из органов местного самоуправления Таштыпского района и направленных на рассмотрение Главе, результатов рассмотрения обращений);

ежеквартально - о рассмотрении поступивших из Правительства Республики Хакасия обращений граждан, адресованных Главе Республики Хакасия — Председателю Правительства Республики Хакасия;

ежегодно - об организации работы с обращениями граждан с приложением статистических данных;

иная информация по поручению должностного лица.

118. В случае необходимости уполномоченное лицо готовит предложения о принятии дополнительных мер по обеспечению установленного порядка рассмотрения обращений. Подготовленные предложения направляются должностному лицу.

**Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги**

119. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Администрации. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) уполномоченного лица, муниципальных служащих.

**Ответственность должностного лица и муниципальных служащих за решения и действия (бездействие) при предоставлении муниципальной услуги**

120. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны Главы и (или) уполномоченного лица должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

121. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) должностного лица и (или) уполномоченного лица, муниципальных служащих, а также принимаемых решениях, нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

122. За систематическое или грубое нарушение положений настоящего Регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан муниципальные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица,**

**а также принимаемого им решения при предоставлении**

**муниципальной услуги**

**Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий)**

**и решений должностного лица, уполномоченного лица,**

**муниципального служащего**

123. Действия (бездействие) и решения должностного лица и (или) уполномоченного лица, муниципальных служащих, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданином в досудебном (внесудебном) порядке:

должностного лица – Главе Нижнесирского сельсовета;

124. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица, уполномоченного лица, мунципального служащего по обращению гражданина, принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

125. Жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) должностного лица, уполномоченного лица, муниципального служащего подается в письменной форме (форме электронного документа) либо в ходе личного приема в устной форме.

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

126. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица, уполномоченного лица, муниципального служащего является поступление Главе, в администрацию жалобы гражданина, направленной в письменной форме либо в форме электронного документа о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги.

127. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

128. Жалоба гражданина в письменной форме должна содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, уполномоченного лица, муниципального служащего, действия (бездействие) и решение которых обжалуются, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба гражданина в электронной форме должна содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, уполномоченного лица, муниципального служащего, действия (бездействие) и решение которых обжалуются, а также фамилия, имя, отчество (последнее -при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

129. Ответ на жалобу не дается, если:

в жалобе не указана фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст жалобы не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.

130. Должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

131. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока ее рассмотрения гражданина, направившего жалобу.

132. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава:

признает действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги правомерными;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

**Судебное обжалование действий (бездействия) и решений**

**должностного лица**

133. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностного лица в суде общей юрисдикции по правилам подведомственности и подсудности в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Административному регламенту

Администрации Нижнесирского сельсовета Республики Хакасия по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан поступающих в Администрацию Нижнесирского сельсовета

Сведения о месте нахождения, почтовом и электронном адресе Администрации, должностного лица, адресе сайта в сети Интернет, справочном телефоне и режиме работы Администрации

Администрация располагается по адресу: Республика Хакасия, Таштыпский район, с.Нижние Сирыул. ул.Советская, д.20.

Почтовый и электронный адреса Админстрации:

почтовый адрес: 655740 Республика Хакасия, Таштыпский район,с.Нижние Сиры,ул.Советская,20

электронный адрес: ; [kamalov.1968@mail.ru](mailto:kamalov.1968@mail.ru),факс (8-39046)2-54-35.

Время личного приема граждан Главой: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 часов, : Республика Хакасия, Таштыпский район, с.Нижние Сиры, ул. Советская, д. 20

Адрес сайта в сети Интернет — nizhniesiry/ucoz[.ru](http://www.r-19.ru/)

Справочный телефон по обращениям граждан: (8-39046)2-54-35. Прием звонков осуществляется ежедневно с первого рабочего дня текущего месяца с 8.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 8.00 до 16.00 часов, обед с 12.00 до 13.00.

Приложение 2

к Административному регламенту

Администрации Нижнесирского сельсовета Таштыпского района Республики Хакасия по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан поступающих в Администрацию Нижнесирского сельсовета последовательности административных процедур (действий) при приеме и рассмотрении письменных обращений граждан, принятии решений и направлении ответов заявителям

Обращения граждан в форме электронного документа

Письменные

обращения

Устные обращения граждан на личном приеме

Обращения по факсу

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Администрация Нижнесирского сельсовета Таштыпского района

прием, регистрация, отправка ответов на обращения

Обращения граждан в форме электронного документа

Глава Нижнесирского сельсовета

рассмотрение обращений, принятие управленческих решений, подписание ответов

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Структурные подразделения Администрации

рассмотрение обращений, подготовка проектов писем и уведомлений

Исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, должностные лица

если вопрос не относится к компетенции Администрации

Ответ гражданам

Обращения граждан в форме электронного документа

Приложение 3

к Административному регламенту

Администрации Нижнесирского сельсовета Таштыпского района Республики Хакасия по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан поступающих в Администрацию Нижнесирского сельсовета

Схема последовательности административных процедур (действий) при организации и проведении личного приема граждан

Граждане

Обращения граждан в форме электронного документа

Глава

Нижнесирского сельсовета

Обращения граждан в форме электронного документа

Обращения граждан в форме электронного документа

Разъяснение, устный ответ с согласия гражданина

Письменный ответ по существу поставленных вопросов