

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЮШАРСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ» НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 22.02.2017 № 14**

п. Каратайка НАО

Об утверждении Административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Юшарский сельсовет»

Ненецкого автономного округа»

Руководствуясь [Поряд](consultantplus://offline/main?base=RLAW926;n=66061;fld=134;dst=100016)ком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным Постановлением Администрации МО Юшарский сельсовет» НАО от 19.10.2012 № 46-п, Положением о порядке рассмотрения обращения граждан в Администрацию МО «Юшарский сельсовет» НАО, утвержденным Постановлением Администрации МО «Юшарский сельсовет» НАО от 10.02.2017 № 7-п, Администрация МО «Юшарский сельсовет» НАО ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Юшарский сельсовет» Ненецкого автономного округа».

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования) и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Ненецкого автономного округа.

Глава МО «Юшарский сельсовет» НАО Вылко Д.В.

Утвержден

Постановлением Администрации

МО «Юшарский сельсовет» НАО

от 00.02.2017 № 10-п

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Юшарский сельсовет»**

**Ненецкого автономного округа»**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Юшарский сельсовет» Ненецкого автономного округа» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним [Конституцией](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABFE80BC9F22A0525A0F1BEZEk1G) Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Администрации муниципального образования «Юшарский сельсовет» Ненецкого автономного округа (далее – Администрация муниципального образования).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2. Муниципальная услуга - рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Юшарский сельсовет» Ненецкого автономного округа».

3. Муниципальная услуга исполняется общим отделом Администрации муниципального образования.

4. Заявителями являются:

граждане;

иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- устный или письменный ответ, в том числе и в форме электронного документа, на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

Срок предоставления муниципальной услуги

6. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен уполномоченным на то должностным лицом Администрации муниципального образования не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В каждом отдельном случае руководитель, ответственный за рассмотрение обращения, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

7. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Правовые основания для предоставления

муниципальной услуги

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABFE80BC9F22A0525A0F1BEZEk1G) Российской Федерации;

[Законом](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6AB5E40ACDFA770F2DF9FDBCE6Z2kBG) Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABCE00FCDFC795227F1A4B0E42C35A27ACDAB43762EF4DFBFZBkEG) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABCE10BC9F17B5227F1A4B0E42CZ3k5G) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABCE10ECBFD7B5227F1A4B0E42CZ3k5G) от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABCE20EC4F87D5227F1A4B0E42C35A27ACDAB43762EF4DEB9ZBkBG) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Перечень документов, необходимых в соответствии

с законодательством или иными нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги

10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование структурного подразделения Администрации муниципального образования, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного 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.

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

12. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу: 166742 Ненецкий автономный округ п. Каратайка, ул.Центральная, 19.

График работы общего отдела Администрации муниципального образования:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.30

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

13. Обращение может поступить в общий отдел Администрации муниципального образования или должностному лицу Администрации муниципального образования в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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 письменной форме.

В форме электронного документа обращение направляется по адресу:Yhkar-nao@/yandex.ru.

14. Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование структурного подразделения Администрации муниципального образования, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица о личном приеме, с которым ходатайствует и излагает суть предложения, заявления или жалобы.

15. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан Администрации муниципального образования, форма которого приведена в [приложении](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6ABCE108C9FC795227F1A4B0E42C35A27ACDAB43762EF4DEBFZBkCG)  к настоящему Регламенту.

Основания для отказа в приеме документов

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

Основания для отказа в предоставлении

муниципальной услуги

17. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Администрацией муниципального образования (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное или уполномоченное лицо Администрации муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения [сведений](consultantplus://offline/ref=BAC73551DB208C3F9799ED4C465B9D6AB4E305C4F9770F2DF9FDBCE6Z2kBG), 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.

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 муниципального образования или соответствующему должностному лицу.

Размер платы, взимаемой с заявителя

18. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Срок ожидания в очереди при подаче обращения

19. При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации обращения

20. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение двух дней с момента поступления в Администрацию муниципального образования.

Требования к помещению для личного приема

21. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в помещениях Администрации муниципального образования, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц, оснащены средствам связи, оборудованы столами и стульями.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Личный прием граждан в Администрации муниципального образования должностными лицами проводится по графику. В комнате ожидания Администрации муниципального образования на стендах размещается информация о предоставлении муниципальной услуги, извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, график приема граждан.

22. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

возможность и удобства оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации муниципального образования;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

23. Информация о предоставлении муниципальной услуги представляется специалистами общего отдела Администрации муниципального образования по тел. 8-(818-57)-246-22.

24. Справочный телефон Администрации муниципального образования 8-(818-57)-246-22.

25. По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц Администрации муниципального образования, его структурных подразделений;

- почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений Администрации муниципального образования;

- график приема граждан уполномоченными должностными лицами Администрации муниципального образования.

26. График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

понедельник, вторник, среда, четверг. пятница - с 8.00 до 17.00

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00

III. Административные процедуры

27. При рассмотрении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры:

прием и регистрация письменного обращения гражданина;

направление письменного обращения гражданина на рассмотрение по принадлежности;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа;

организация и проведение личного приема граждан.

Прием и регистрация письменного обращения

28. Основание для начала административной процедуры: поступление в Администрацию муниципального образования письменного обращения от гражданина.

29. Обращение, в форме электронного документа, распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

30. Специалист общего отдела Администрации муниципального образования проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

наименование Администрации муниципального образования или его структурного подразделения, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

31. В течение двух дней с момента поступления обращения в Администрацию муниципального образования специалист общего отдела Администрации муниципального образования регистрирует обращение.

Направление письменного обращения на рассмотрение

по принадлежности

32. Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения.

33. Общий отдел Администрации муниципального образования, в зависимости от содержания письменного обращения:

после регистрации в тот же день направляет обращение руководителю либо его заместителю для наложения резолюции, либо с резолюцией руководства руководителям структурных подразделений Администрации муниципального образования. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись руководителя или его заместителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения;

обращения с резолюцией руководителя либо его заместителя в тот же день направляются руководителям структурных подразделений Администрации муниципального образования для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в семидневный срок со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

34. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Администрации муниципального образования, ответственным исполнителем является структурное подразделение Администрации муниципального образования, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

35. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу должностное лицо может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

36. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Администрации муниципального образования, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Рассмотрение ответственным

исполнителем письменного обращения, принятие по нему

решения и направление ответа

37. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

38. Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в Администрации муниципального образования.

39. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

40. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, факсимильной связью, направляются письменным почтовым отправлением. 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.

Организация и проведение личного приема граждан

41. Личный прием гражданина, имеющего документы, удостоверяющие его личность, организует общий отдел Администрации муниципального образования.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина.

В остальных случаях в установленные сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

42. На личном приеме гражданин может передать в Администрацию муниципального образования письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

При наличии в обращении вопросов, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением

муниципальной услуги

43. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

44. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой муниципального образования «Юшарский сельсовет» Ненецкого автономного округа (далее - глава муниципального образования).

45. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

46. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок полноты качества предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан. Плановые проверки контроля исполнения муниципальной услуги проводятся ежегодно, внеплановые - по мере поступления жалоб.

Проверки осуществляются должностными лицами Администрации муниципального образования. В ходе проведения проверок проверяется исполнение положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих исполнение муниципальной услуги, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан. По результатам проверок представляются предложения по совершенствованию мероприятий по предоставлению муниципальной услуги.

47. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) Администрации муниципального образования, а также должностных лиц Администрации муниципального образования

48. Действия (бездействие) специалистов Администрации муниципального образования, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы главе муниципального образования.

49. Обращение (жалоба) подается в письменной форме, в форме электронного документа либо при личном приеме.

50. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица Администрации муниципального образования, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

52. Основания для отказа в рассмотрении жалобы, предусмотренные пунктом Административного регламента, являются исчерпывающими.

53. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава муниципального образования:

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

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

54. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации муниципального образования, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

Приложение

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в

Администрации муниципального образования

«Юшарский сельсовет» Ненецкого автономного округа»

ФОРМА

Журнал личного приема граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О., адрес |  |
| Дата приема |  |
| Причина обращения |  |
| Запрос в структурные подразделения Администрации МО  «Юшарский сельсовет» НАО |  |
| Исполнитель запроса |  |
| Срок исполнения |  |
| Результат запроса |  |
| Результат приема |  |
| Участники приема |  |
| Подписи участников приема |  |

Глава МО «Юшарский сельсовет» НАО Вылко Д.В.