**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ТРОСНЯНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕННОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 01 марта 2012 г. № 9**

**пос. Рождественский**

«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан Администрацией Пенновского сельского поселения Троснянского района Орловской области

1. Утвердить административный регламент администрации Пенновского сельского поселения о предоставлении муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан Администрацией Пенновского сельского поселения Троснянского района Орловской области.
2. Обнародовать данное Постановление.
3. Контроль за выполнением данного Постановления возлагаю на себя.

 Глава сельского поселения Т.И.Глазкова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан Администрацией Пенновского сельского поселения Троснянского района Орловской области

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан Администрацией Пенновского сельского поселения Троснянского района Олрловской области (далее - Административный регламент), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан. Настоящий административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом. 1.2. Предоставление муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан (далее - муниципальная услуга), осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг « , Уставом Пенновского сельского поселения, Регламентом администрации Пенновского сельского поселения, Инструкцией по делопроизводству в администрации Пенновского сельского поселения.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Пенновского сельского поселения.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями и учреждениями, общественными организациями и объединениями, гражданами. 1.4. Результаты предоставления муниципальной услуги: Рассмотрение обращений включает: рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: решение вопросов, поставленных в обращении, разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством направление обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации и учреждения, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении; оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством: отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной, либо письменной форме.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги:

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

2.1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется Администрацией Пенновского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, с использованием средств телефонной связи , публикации в средствах массовой информации. 2.1.2. Информация о местонахождении администрации Пенновского сельского поселения, (Приложение 1 к Административному регламенту), номера контактных телефонов, требования к письменным обращениям

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационном стенде в Администрации Пенновского сельского поселения

 2.1.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Администрации Пенновского сельского поселения, предоставляющими муниципальную услугу (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 часов до 17 часов, перерыв на обед с 13 часов до 14 часов. . При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги, а также предоставляют иную, интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника. При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу, или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно, или назначить другое, удобное для гражданина, время консультации. При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, подготовившего ответ на обращение, при этом ответ подписывается Главой Пенновского сельского поселения, специалистом Пенновского сельского поселения по вопросам, входящим в его компетенцию, или уполномоченным лицом.

2.2. Срок предоставления муниципальной услуги 2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и учреждений срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно. 2.2.2. Глава Пенновского сельского поселения, уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

 Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе для отказа в рассмотрении документов

2.3.1. В письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения, Глава Пенновского сельского поселения, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Администрацию Пенновского сельского поселения , или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляются гражданин, направивший обращение, а также Глава Пенновского сельского поселения в форме служебной записки, которая приобщается к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином Главой Пенновского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Администрации Пенновского сельского поселения.

2.3.2. В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Главой Пенновского сельского поселения принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию "В дело" в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации Пенновского сельского поселения.

2.3.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительный (государственный) орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.4. В письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.5. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение Главе Пенновского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.6. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.3.7. По вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

2.3.8. Ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.3.10. Об отказе в рассмотрении обращения по существу вопросов письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.3.11. Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник милиции.

2.3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.3.13. В случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, не устранены, гражданин вправе вновь обратиться в администрацию Пенновского сельского поселения, или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, не противоречащие действующему законодательству, муниципальным правовым актам

2.4.1. Требования к письменному обращению.

2.4.1.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование Администрации Пенновского сельского поселения, или фамилия, имя, отчество, либо должность должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.4.2.1.Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4.2. Требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги

2.4.2.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам

2.4.2.2. Рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги.

 Должностным лицам администрации , выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.4.2.3. В фойе административного здания Администрации на информационном стенде устанавливается вывеска, содержащая информацию о графике (режиме) приема граждан главой и специалистами Администрации.

2.4.2.4. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.4.3. Ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

2.4.3.1. Ответственность при предоставлении муниципальной услуги возлагается на главу администрации, ответственных специалистов Администрации Пенновского сельского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации, областным законодательством, муниципальными правовыми актами.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.4.3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, организации, учреждения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.3.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в Администрации Пенновского сельского поселения, должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), информирует об этом Главу администрации сельского поселения с указанием причин утраты. Главой Пенновского сельского поселения принимается решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

2.4.3.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать письменные обращения другому работнику по поручению Главы администрации Пенновского сельского поселения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Пенновского сельского поселения исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в Администрации Пенновского сельского поселения.

2.4.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

3. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги

3.1. Последовательность административных процедур

 Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка письменных обращений;

регистрация обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

личный прием граждан;

постановка обращений на контроль;

продление срока рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.1.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина (граждан) в Администрацию Пенновского сельского поселения, или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти для рассмотрения по поручению.

3.1.1.2. Граждане направляют письменные обращения в Администрацию Пенновского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию Администрации Пенновского сельского поселения, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

3.1.1.3. Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

3.1.1.4. Обращения в адрес Администрации Пенновского сельского поселения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию, регистрируются и передаются на рассмотрение Главе Пенновского сельского поселения.

3.1.1.5. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются должностным лицом, ответственным за прием обращений.

 По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения информации о регистрации обращения. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

3.1.1.6. Обращения, поступившие по факсимильной связи на официальный номер Администрации Пенновского сельского поселения, или по информационным системам общего пользования на официальный сайт администрации также принимаются и учитываются.

3.1.1.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в регистрационно-контрольной карточке учета обращений.

3.1.2. Регистрация обращений

3.1.2.1. Письменные обращения в адрес Главы администрации Пенновского сельского поселения, , а также обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов областной Думы Орловской области, депутатов совета депутатов Троснянского муниципального района, депутатов сельского Совета народных депутатов Пенновского сельского поселения, содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений, регистрируются в администрации сельского поселения с использованием специализированной системы делопроизводства «Обращения граждан», учетно-контрольных карточек.

 Письменные обращения, направленные в Администрацию Пенновского сельского поселения, должностным лицам, регистрируются должностным лицом, ответственным за делопроизводство в Администрации, в журналах.

3.1.2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Пенновского сельского поселения или должностному лицу.

3.1.2.3. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Письма граждан с пометкой "лично" после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

Письма, переданные должностным лицам при встречах с населением муниципального образования, регистрируются и направляются исполнителям безотлагательно.

 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, подлежит пересылке 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 о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 2.3.2. Административного регламента.

3.1.2.4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами или членами одной семьи, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

3.1.2.5. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.1.2.6. Должностное лицо, регистрирующее обращение:

прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому Администрацией Пенновского сельского поселения, либо должностными лицами даны исчерпывающие ответы;

проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений. Шифр присваивается каждому из поставленных в обращении вопросов.

3.1.2.7. Результатом выполнения административных процедур по регистрации обращений является регистрация обращения в специальном журнале и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

3.1.3. Направление обращений на рассмотрение

3.1.3.1. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, после регистрации направляет обращение на рассмотрение Главе Пенновского сельского поселения.

Глава Пенновского сельского поселения принимает решение о направлении обращения на рассмотрение должностным лицам.

Обращение в адрес администраций муниципальных образований, организаций и учреждений направляется на рассмотрение с сопроводительным письмом, которое готовит специалист Администрации. Подписывает письмо Глава Пенновского сельского поселения.

Одновременно готовится уведомление гражданину, направившему обращение.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются на официальных бланках Администрации.

 Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается Главой Пенновского сельского поселения.

3.1.3.2. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.1.3.3. Письменное обращение с просьбой о личном приеме Главой Пенновского сельского поселения, направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о дне приема руководителем, обращение списывается "В дело" как исполненное.

3.1.3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.3.5. Глава Пенновского сельского поселения, должностные лица при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.1.3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы местного самоуправления и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.1.3.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.1.3.8. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений Главе Пенновского сельского поселения, организациям и учреждениям.

 3.1.4. Рассмотрение обращений

3.1.4.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрации Пенновского сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.1.4.2. Обращение, поступившее в Администрацию Пенновского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, с визой Главы администрации Пенновского сельского поселения, включающей фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату, направляются для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

3.1.4.3. Специалист Администрации передает обращение исполнителю с обязательной отметкой в регистрационно-контрольной карточке (подпись должностного лица).

Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

3.1.4.4. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

3.1.4.5. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации Пенновского сельского поселения (в том числе с выездом на место), либо направляться на рассмотрение в организации, учреждения в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. В случае если обращение направлено на рассмотрение в Администрации других муниципальных образований, организации и учреждения в соответствии с их компетенцией, должностными лицами Администрации подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

3.1.4.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов, направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Необходимое количество копий подготавливается специалистом Администрации. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также при необходимости - в органы государственной власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.4.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4. Административного регламента;

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

3.1.4.9. Должностное лицо, рассматривающее обращение, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

3.1.4.10. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в Администрацию Пенновского сельского поселения, в которое следует направить обращение, после согласования данного решения с Главой Пенновского сельского поселения.

3.1.4.11. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

 3.1.4.12. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.1.4.13. Результатом выполнения административных процедур по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам, либо направление должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

3.1.5. Личный прием граждан

3.1.5.1. Глава Пенновского сельского поселения, и должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

3.1.5.2. Личный прием граждан Главой Пенновского сельского поселения, и должностными лицами проводится в Администрации Пенновского сельского поселения, расположенной по адресу: Орловская область, Троснянский район, п. Рождественский

3.1.5.3. Глава Пенновского сельского поселения ведет личный прием граждан каждую среду недели с 9 часов до 13 часов, каждый четверг недели с 9 часов до 18 часов , должностные лица – ежедневно, по мере необходимости, с 9 часов до 17 часов, в предпраздничные дни - с 9 часов до 16 часов.

 График личного приема граждан Главой Пенновского сельского поселения размещается на информационном стенде в Администрации.

3.1.5.4. Личный прием граждан поселения должностными лицами производится на рабочих местах, в кабинетах Администрации.

3.1.5.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении при необходимости документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 5 к Административному регламенту). В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Пенновского сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

 3.1.5.6. Материалы личного приема граждан Главой администрации, должностными лицами учитываются и обрабатываются специалистом, ответственным за делопроизводство в Администрации с использованием учетно-контрольных карточек.

Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.1.5.7. Результатом выполнения административных процедур по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.1.6. Постановка обращений на контроль

3.1.6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общее социальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.1.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации , Губернатора Орловской области, Председателя областной Думы Орловской области о рассмотрении обращений.

 3.1.6.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава или лицо, его замещающее.

3.1.6.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (Приложение 6 к Административному регламенту).

3.1.6.5. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Административного регламента.

3.1.6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет должностное лицо, ответственное за делопроизводство в Администрации.

3.1.6.7. Результатом выполнения административных процедур по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общее социальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений

3.1.7. Продление срока рассмотрения обращений

3.1.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, или в устной форме согласовывает продление срока рассмотрения обращения.

Соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.1.7.3. Результатом выполнения административных процедур по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

3.1.8. Оформление ответа на обращение

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан, поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Губернатора Орловской области, Администрации Орловской области подписывает Глава Пенновского сельского поселения, либо уполномоченное им лицо.

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

3.1.8.2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.3.1.8.3. В ответе в государственные органы власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

3.1.8.4. Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину.

3.1.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию "В дело".

3.1.8.6. Ответы гражданам и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Пенновского сельского поселения.

 В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица и номер его служебного телефона.

Подлинники обращений в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

 После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, которым проверяется правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям Административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.7. После регистрации ответа в специализированном журнале специалист направляет его заявителю или вышестоящую организацию, направившую в адрес Администрации обращение гражданина (граждан).

3.1.8.8. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется специалистом администрации в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Пенновского сельского поселения.

3.1.8.9. Результатом выполнения административных процедур по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.1.9.1. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

 3.1.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя Главы администрации Пенновского сельского поселения ведет должностное лицо, ответственное за делопроизводство в Администрации.

 Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.3. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за предоставление справок, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

Во время разговора должностное лицо, ответственное за предоставление справок, должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.1.9.4. Результатом выполнения административных процедур по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.2.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) Главы администрации Пенновского сельского поселения, должностных лиц, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в вышестоящие органы и организации в досудебном порядке, в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

3.3.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием соответствующих решений осуществляется Главой администрации Пенновского сельского поселения, уполномоченными на то должностными лицами.

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Орловской области, муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается Главой Пенновского сельского поселения.

 3.3.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений в Администрации Пенновского сельского поселения осуществляется специалистом по делопроизводству.

Приложение 1 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги

по организации учета и обеспечению

рассмотрения обращений граждан

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении Администрации Пенновского сельского поселения Троснянского района Орловской области и телефонах служб

Администрация Пенновского сельского поселения Троснянского района располагается по адресу: Орловская область, Троснянский район, п. Рождественский

Почтовый адрес Администрации Пенновского сельского поселения Троснянского района:

 303461, Орловская область, Троснянский район, п. Рождественский

Приемная Главы администрации располагается по адресу: Орловская область, Троснянский район, п. Рождественский

Телефон специалистов Администрации: 8- 48666-4-16

 Официального сайта администрации Пенновского сельского поселения Троснянского района нет.

 (Образец)

 Приложение 2 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан

Российская Федерация

 Орловская область

 Троснянский район

Администрация Пенновского сельского поселения

 П. Рождественский

 Троснянский район Орловская обл., Россия, 303461 телефон (848666) 21-4-16

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в Администрацию Пенновского сельского поселения Троснянского района Орловской области.

 Автор(ы):

 Вопрос(ы): Просьба дать разъяснение о возможности капитального ремонта жилого помещения.

 О результатах рассмотрения обращения просим сообщить заявителю(ям).

 Приложение: на 3 л.

Глава сельского поселения

 (Образец) Приложение 3 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения (Образец)

 Российская Федерация

 Орловская область

 Троснянский район

Администрация Пенновского сельского поселения

 П. Рождественский,

 Троснянский район Орловская обл., Россия, 303461 телефон (848666) 21-4-16

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Иванову И.И.

3030461 Орловская область,

 Троснянский район

 П. Рождественский

 Иванову И.И.

 303461 , Орловская область, Троснянский район, . Большой Двор , дом 1, кв.1

С. Рождественское дом 23

 Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Пенновского сельского поселения Троснянского района орловской области, рассматривает специалист по работе с молодежью Троснянского района Иванова И.И.

Глава сельского поселения

(Образец) Приложение 4 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан

Российская Федерация

 Орловская область

 Троснянский район

Администрация Пенновского сельского поселения

 П. Рождественский

 Троснянский район Орловская обл., Россия, 303461 телефон (848666) 21-4-16

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

 303461, Орловская область,

 Троснянский район

П. Рождественский

 Иванову И.И.

 3030461 , Орловская область, Троснянский район,с. Тросна

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в Администрацию Пенновского сельского поселения Троснянского района Орловской области.

 Автор(ы):

 Вопрос(ы): Просьба дать разъяснение о возможности капитального ремонта жилого помещения.

 О результатах рассмотрения обращения просим сообщить заявителю(ям) и в Администрацию Пенновского сельского поселения Троснянского района.

 Срок

 Приложение: на 3 л.

Глава сельского поселения

(Образец)

Приложение 5 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Регистрационный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Место жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер телефона: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления ответа на обращение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Место работы, должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Результат рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

(Образец)

Приложение 6 к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан

Регистрационно-контрольная карточка

 Дата

1. Корреспондент

2. Адрес, телефон

3. Вид обращения

4. Откуда поступило

5. Краткое содержание

6. Автор резолюции

7. Исполнитель

8. Вид контроля

9. Результаты рассмотрения

10. Результат дополнительного контроля

11. Откуда поступило

Ход исполнения

Дата передачи

на исполнение Исполнитель Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе Контрольные отметки

С контроля снял Подпись