



Российская Федерация
САРАТОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ-АДМИНИСТРАЦИЯ
СОКОЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

28.05.2012 года

№ 65

р.п.Соколовый

О внесении изменений в постановление от 27.04.2012 года № 43 «Об утверждении административного регламента администрации Соколовского муниципального образования по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в администрацию Соколовского муниципального образования»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Соколовского муниципального образования Саратовского района Саратовской области и в целях приведения отдельных нормативных правовых актов администрации Соколовского муниципального образования в соответствие действующему законодательству Российской Федерации, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в постановление «Об утверждении административного регламента администрации Соколовского муниципального образования по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в администрацию Соколовского муниципального образования» следующие изменения:
 - 1.1. Приложение № 1 к постановлению изложить в новой редакции.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования на официальном сайте Соколовского МО в сети интернет www.sokolovskoe.ru
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Ю.И. Филимонюк

Приложение № 1 к постановлению главы администрации от 28.04.2012 года № 65 об утверждении административного регламента администрации Соколовского муниципального образования по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в администрацию Соколовского муниципального образования»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СОКОЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Соколовского муниципального образования Саратовского муниципального района (далее - Регламент) устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию Соколовского муниципального образования Саратовского муниципального района Саратовской области (далее - администрации), а также дисциплинарную ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращения граждан.

1.2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте:

- **муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций исполнительного органа местного самоуправления Соколовского муниципального образования Саратовского муниципального района Саратовской области (далее – Соколовское муниципальное образование) по предоставлению информации об очередности предоставления жилых помещений по договорам социального найма, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения поселения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом Соколовского муниципального образования;
- **стандарт предоставления муниципальной услуги** - часть административного регламента, устанавливающая требования к качеству и доступности муниципальных услуг;
- **административная процедура** - последовательность действий исполнительного органа местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги.
- **обращение** гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;
- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе

органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;
- **коллективное обращение** - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется Главой администрации или по его поручению, специалистами администрации Соколовского муниципального образования.

1.4. Учет обращений граждан и справочную работу по обращениям граждан ведет специалист администрации Соколовского муниципального образования МО, ответственный за делопроизводство.

1.5. Все специалисты администрации Соколовского муниципального образования, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава администрации Соколовского муниципального образования.

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности в администрации Соколовского муниципального образования, исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в администрации Соколовского муниципального образования.

1.8. В администрации Соколовского муниципального образования периодически проводится учеба специалистов, занимающихся рассмотрением обращений граждан.

1.9. Описание заявителей.

Заявителями являются физические и юридические лица.

1.10. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет на официальном сайте: www.sokolovskoe.ru (далее – официальный сайт), а также на информационных стендах, расположенных в администрации Соколовского муниципального образования (далее – администрация) по адресу: Саратовская область, Саратовский район, р.п. Соколовый, ул. Танкистская 45.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Рассмотрения обращений граждан в администрации Соколовского муниципального образования»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Администрация Соколовского муниципального образования Саратовского муниципального района Саратовской области.

2.2.2. Исполнение муниципальной услуги осуществляется специалистами администрации Соколовского муниципального образования.

Муниципальная услуга предоставляется по адресу: Саратовская область, Саратовский район, р.п. Соколовый, ул.Танкистская, 45.

- График работы: понедельник-четверг: с 8.00 до 17.00; пятница: с 8.00 до 16.00 ч., перерыв с 13.00 до 13.48; выходные дни: суббота, воскресенье;
- Телефон: (8452)67-63-60, 359-466;
- Почтовый адрес: 410501, Саратовская область, Саратовский район, р.п. Соколовый, ул. Танкистская, 45;
- Официальный сайт: www.sokolovskoe.ru;
- Адрес электронной почты: sokol_45@list.ru.

Прием заявителей ведется в порядке живой очереди.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменный или устный ответ гражданину на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;
- уведомление о переадресации обращения в государственный орган, другое структурное подразделение администрации или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;
- уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного (либо электронного) обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну;
- уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию Соколовского муниципального образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган или должностному лицу, Глава администрации Соколовского муниципального образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Глава администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится Главой администрации Соколовского муниципального образования на основании служебной

записки (доклада) ответственного исполнителя. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

2.4.2. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается органам, в компетенции которых находится поставленный в обращении вопрос, заявитель уведомляется о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

2.4.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

2.4.4. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его специалисту, отвечающему за делопроизводство, указывая при этом подразделение (или специалиста), в которое, по его мнению, следует направить обращение. Решение о переадресовке обращения принимает Глава администрации Соколовского муниципального образования.

2.4.5. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях такие письма направляются в правоохранительные органы

2.4.6. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются «В дело» специалистами соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются «В дело» согласно резолюции Главы администрации Соколовского муниципального образования. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.4.7. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы, как правило, не даются.

2.4.8. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. Если заявитель продолжает обращаться с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, Главой администрации Соколовского муниципального образования может быть принято решение о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу.

2.4.9. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

2.4.10. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

2.4.11. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

2.4.12. Не рассматриваются обращения граждан по существу если:

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения; текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 соответствующий орган или должностному лицу.

2.5. Муниципальная услуга «Рассмотрения обращений граждан в администрации Соколовского муниципального образования Саратовского муниципального района» разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, составленных в свободной форме, а также устного обращения гражданина.

Письменное обращение должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

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

В обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу администрации в форме электронного документа (далее – электронное обращение), гражданин в обязательном порядке указывает свою 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Организацию личного приема граждан осуществляет администрация Соколовского муниципального образования.

2.7. Основанием для отказа в приёме документом является несоблюдение требований к оформлению обращения, указанных в пункте 2.6.

2.8. Перечень оснований для отказа.

Отказывается в случаях, предусмотренных пунктами 2.4.5-2.4.12 настоящего Административного регламента.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения и получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 минут. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не может превышать 30 минут.

2.11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в администрацию.

2.12. Помещения для предоставления муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

На информационном стенде размещается следующая информация:

- полное наименование и месторасположение администрации, управления, предоставляющего муниципальную услугу, телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества специалистов администрации;
- текст административного регламента (процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы);
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

2.13. Муниципальная услуга предоставляется по адресу: Саратовская область, Саратовский район, р.п. Соколовый, ул.Танкистская, 45.

- График работы: понедельник-четверг: с 8.00 до 17.00; пятница: с 8.00 до 16.00 ч., перерыв с 13.00 до 13.48; выходные дни: суббота, воскресенье;
- Телефон: (8452)67-63-60, 359-466;
- Почтовый адрес: 410501, Саратовская область, Саратовский район, р.п. Соколовый, ул. Танкистская, 45;
- Официальный сайт: www.sokolovskoe.ru;
- Адрес электронной почты: sokol_45@list.ru.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, о месте нахождения, графике работы администрации можно получить также в сети Интернет на официальном сайте и на информационных стендах, расположенных в администрации по адресу: Саратовская область, Саратовский район, р.п. Соколовый, улица Танкистская 45.

Информацию о ходе исполнения предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно у специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги посредством личного приема или по телефону.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Электронные обращения поступают на адрес электронной почты администрации sokol_45@list.ru.

Электронное обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим административным регламентом.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Приложение № 1):

3.1.1. Работа с обращениями:

- прием и регистрацию обращения;

- рассмотрение и подготовка ответа на обращение;
- направление ответа заявителю.

3.1.2. Личный приём.

3.2. Все поступающие письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие письменно или по электронной почте) и документы, связанные с их рассмотрением, принимает специалист администрации Соколовского муниципального образования, отвечающий за делопроизводство.

3.2.1. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан:

- производится проверка правильности адресования корреспонденции и целостности упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них указанных вложений;
- в случае, когда адрес отправителя можно определить только по конверту, к письму прикалывается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма, специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес администрации Соколовского муниципального образования нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

На письма, из текста которых усматривается, что с ними направлены денежные купюры (кроме изъятых из обращения), ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), ценные подарки, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых автором в описях на ценные письма, или повреждение документа, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации Соколовского муниципального образования, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, отвечающим за делопроизводство, ежедневно с 8.00 до 17.00 час., кроме установленного перерыва на обед. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему ставится отметка на втором экземпляре с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.2.3. Обращения, поступившие на имя Главы администрации Соколовского муниципального образования с пометкой «лично», вскрываются специалистом администрации Соколовского муниципального образования, отвечающим за делопроизводство, и в случае если они не являются письмами личного характера, регистрируются в установленном порядке.

3.2.4. Обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист должен, не вскрывая конверт, незамедлительно сообщить об этом Главе администрации Соколовского муниципального образования.

3.2.5. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по средствам факсимильной связи, электронной почте и сети Интернет, принимаются и регистрируются, в соответствии с настоящим Регламентом.

3.3. Регистрация поступивших обращений

3.3.1. На поступившие обращения, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.2. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

3.3.3. Если письмо подписано двумя или более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просит направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (заказное письмо с уведомлением, телеграмма). Если письмо направлено в администрацию Саратовского муниципального района от первоначального адресата, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Саратовского муниципального района, Правительства Саратовской области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, делается отметка «контроль», на поручениях Губернатора Саратовской области делается отметка «особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, делается отметка «Контроль. Срок _____»;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- проставляется шифр темы, согласно действующему классификатору тем обращений;
- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.
- Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом эти расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

3.4.1. После регистрации обращение передается на визу Главе администрации Соколовского муниципального образования, а затем документы возвращаются специалисту, отвечающему за делопроизводство, который вносит данные в книгу регистрации обращений граждан с указанием исполнителя (исполнителей) и содержанием резолюции руководителя. Затем документы направляются на исполнение специалистам администрации Соколовского муниципального образования.

3.4.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления, то обращение списывается «В дело», с уведомлением об этом обратившегося гражданина, или в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности из других учреждений, возвращаются в направившую организацию.

3.4.3. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие органы, компетентные решать данные вопросы, подписываются Главой Соколовского муниципального образования. Одновременно за той же подписью, обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Администрации Соколовского муниципального образования.

3.4.4. О поступивших сообщениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей поселения (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.) незамедлительно сообщается Главе администрации Соколовского муниципального образования.

3.4.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать их о результатах рассмотрения), рассматриваются, как обычные обращения.

3.4.6. Письма с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются, как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы администрации Соколовского муниципального образования, а заявления оформляются «В дело», как исполненные.

3.4.7. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5. Требования к оформлению ответа.

Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы за подписью Главы администрации Соколовского муниципального образования.

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

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

3.5.3. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о присвоении почтового адреса). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.5.4. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета Соколовского муниципального образования, в порядке, установленном Регламентом.

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

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

3.5.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.5.8. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.5.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту, отвечающему за делопроизводство, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в книге регистрации «заявления граждан». Специалист, отвечающий за делопроизводство, вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и предложить переоформить ответ.

3.5.10. Отправление ответов без регистрации в администрации не допускается.

3.5.11. В правом нижнем углу на копии ответа, указывается результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано). Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист, отвечающий за делопроизводство.

3.5.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону

или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.5.13. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями «Инструкции по делопроизводству».

3.6. Организация личного приема граждан

3.6.1. Организацию личного приема граждан к Главе администрации Соколовского муниципального образования осуществляет специалист администрации, отвечающий за делопроизводство.

3.6.2. Ежегодно составляется график приема граждан руководством Администрации Соколовского муниципального образования, который вывешивается в здании администрации.

3.6.3. На посещение каждого гражданина, обратившегося на прием к Главе администрации Соколовского муниципального образования, делается запись в Книге регистрации личного приема граждан Главой администрации Соколовского муниципального образования, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя. Во время записи устанавливается кратность обращения, гражданина в администрацию.

3.6.4. По просьбе заявителя он может быть принят другим должностным лицом Администрации Соколовского муниципального образования в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться на информационном стенде в администрации Соколовского муниципального образования или справочному телефону.

3.6.5. При необходимости рассмотрения поставленных заявителем вопросов, Главой администрации Соколовского муниципального образования может быть приглашен специалист администрации.

3.6.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.6.7. После завершения личного приема должностными лицами (Главой администрации), согласно его поручениям, специалист администрации, отвечающий за делопроизводство, оформляет рассылку документов с приема.

3.6.8. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет специалист администрации, отвечающий за делопроизводство, который ежемесячно сообщает исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

3.6.9. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату специалисту администрации, отвечающему за делопроизводство.

3.6.10. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему ставится отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

3.6.11. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов «В дело» они снимаются с контроля, о чем делается отметка в Книге регистрации личного приема граждан Главой администрации, после чего рассмотрение обращения считается завершенным. Материалы с личного приема руководителей хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое

общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органа местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок.

4.2. В обязательном порядке особый контроль осуществляется за исполнением поручений Губернатора и Правительства Саратовской области о рассмотрении обращений граждан.

4.3. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается не более 30 дней.

4.4. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава администрации.

4.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации, отвечающий за делопроизводство, который периодически не реже 1 раза в месяц направляет специалистам, напоминая об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и еженедельно на служебном совещании Главе администрации Соколовского муниципального образования представляется анализ работы с обращениями граждан.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель муниципальной услуги имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения (приложение № 2), принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц.

5.3. В рассмотрении жалобы может быть отказано в случае:

1) отсутствия сведений о предмете обжалования;

2) если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в данном случае ответ на жалобу не даётся;

3) текст жалобы не поддаётся прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

5) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

6) в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом лицу, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Отказ в рассмотрении жалобы по иным основаниям не допускается. В случае отказа в рассмотрении жалобы в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменное заявление (приложение № 3) на имя главы администрации Соколовского муниципального образования.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме у главы администрации поселения, а также направлена письменно на имя вышеуказанного должностного лица.

5.7. При обращении в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, при жалобе на отказ в приеме документов – 5 рабочих дней.

5.7.1. В исключительных случаях (в том числе, при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 20 рабочих дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя в письменной форме почтовым отправлением.

5.8. Глава администрации обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, проводит проверку, принимает одно из следующих решений:

- 1) признать жалобу обоснованной;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением заявителя о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства.

Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Приложение № 1
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА
представления муниципальной услуги обращение гражданина

Почтой
Лично
Электронной почтой
Факсом
По телефону
В ходе личного приёма граждан
Приём и первичная обработка обращений граждан
Рассмотрение в ходе личного приёма Главой администрации Соколовского муниципального образования
Постановка на контроль
Регистрация поступивших обращений
Разъяснение, устный ответ гражданину
Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина
Рассмотрение обращений
Оформление ответа на обращение и направление гражданину
Оформление и хранение дел по обращениям

Приложение № 2
к административному регламенту

ОБРАЗЕЦ
РЕШЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ СОКОЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____

РЕШЕНИЕ
по жалобе на решение, действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа, принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель –

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного

действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью

или частично или отменено полностью или частично)

2. _____
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена или не удовлетворена полностью или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного, (подпись) (инициалы, фамилия)
принявшего решение по жалобе)

Приложение № 3
к административному регламенту

ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
администрации Соколовского муниципального образования
_____ **ИЛИ ЕГО**
ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

Исх. от _____ N _____

Главе Администрации
Соколовского МО

Жалоба

* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица _____

* Местонахождение юридического лица, физического лица

(фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Код учета: ИНН _____

* Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

* на действия (бездействие):

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

* существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)