РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОРОШИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
КЫТМАНОВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.06.2021 № 10

с. Порошино

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Порошинского сельсовета Кытмановского района Алтайского края»

В целях повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, руководствуясь, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования Порошинский сельсовет Кытмановского района Алтайского края, Администрация Порошинского сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Порошинского сельсовета Кытмановского района Алтайского края».

2. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте Администрации Порошинского сельсовета.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 И.о. главы Администрации сельсовета Д.С. Симиров

Утвержден

Постановлением Администрации

Порошинского сельсовета

от 08.06.2021 № 10

**Административный регламент**

**исполнения муниципальной функции**

**« Рассмотрение обращений граждан в Администрации Порошинского сельсовета** **Кытмановского** **района Алтайского края»**

**1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Порошинского сельсовета (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Порошинского сельсовета и определяет сроки, последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрацию Порошинского сельсовета.

1.2. Административный регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностного лица либо фактов игнорирования, бездействия со стороны должностного лица при рассмотрении обращений граждан.

1.3. Административный регламент предусматривает:

гласность и прозрачность исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан;

централизованный учет и регистрацию письменных и устных обращений граждан, поступающих в Администрацию Порошинского сельсовета;

обязательную документальную фиксацию обращений с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, а также их претензии по поводу нарушения их прав и интересов;

обязательную документальную фиксацию информации о результатах рассмотрения и разрешения вопроса по существу обращений граждан.

**2. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Муниципальная функция по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлений ответов заявителям осуществляется на основании и в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 02.03.2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе»;

Федеральным законом от 27.07.2007 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Порошинского сельсовета Кытмановского района;

настоящим Административным регламентом.

2.2 Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте:

**Административный регламент –** систематизированный комплекс требований и норм функции рассмотрения обращений граждан, нормирующий доступность функции, полноту функции, фактора качества и результативности;

**обращения гражданина** (далее – обращение) **–**  направленные в Администрацию Порошинского сельсовета или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

**предложение –**  рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

**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 функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации Порошинского сельсовета.

**коллективное обращение –** обращение двух и более гражданпо общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании путем голосования или путем сбора подписей;

**личное обращение –** заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в Администрации Порошинского сельсовета или у должностного лица;

**письменное обращение –** может заключаться в направлении адресату по почте, с нарочным, подаче в Администрацию Порошинского сельсовета или непосредственно должностному лицу документально оформленного обращения;

**повторное обращение –** предложение, заявление, жалоба, поступившая от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный действующим законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением;

**многократное обращение –**  это обращение, поступившее от одного и того же гражданина три и более раза по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

2**.3. Содержание муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает следующие административные процедуры:**

информирование граждан о предоставлении функции;

организация личного приема граждан;

требования к письменному обращению граждан;

прием письменных обращений граждан;

регистрация и аннотирование поступивших обращений;

определение компетентного должностного лица или территориального органа, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса;

рассмотрение обращений в Администрацию Порошинского сельсовета;

сроки исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных и устных обращений граждан;

постановка обращений граждан на контроль;

ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан;

принятие решения;

извещение заявителя о принятых решениях;

разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращениям граждан;

порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан;

анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан;

хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

**3. Административные процедуры**

3.1. Информирование граждан о предоставлении функции.

Информация об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, местонахождении Администрации Порошинского сельсовета, требования, предъявляемые к устному и письменному обращению, предоставляются:

на информационном стенде в здании Администрации Порошинского сельсовета;

через средства массовой информации

через телефонную связь: тел. 8-38590 – 2-53-42.

Сведения о местонахождении Администрации Порошинского сельсовета:

почтовый адрес: 659257 Алтайский край, Кытмановский район, с. Порошино, ул. Центральная, 57;

юридический адрес: 659257, Алтайский край, Кытмановский район, с. Порошино, ул. Школьная,12;

адрес электронной почты: admpo@yandex.ru

телефоны: 8-83590-2-53-42; факс 8-38590-2-53-43.

**3.2. Организация личного приема граждан.**

Личный прием граждан в Администрации Порошинского сельсовета ведет глава и секретарь Администрации Порошинского сельсовета.

Время приема устанавливается главой Администрации Порошинского сельсовета на доступном для обозрения месте.

Секретарь Администрации Порошинского сельсовета устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя с использованием карточек личного приема граждан, куда вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения.

За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются главе Порошинского сельсовета для ознакомления и выработки решения по затрагиваемым вопросам.

Во время личного приема главы Администрации Порошинского сельсовета каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Порошинского сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностное лицо при рассмотрении устных обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием других специалистов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

На личном приеме могут не рассматриваться:

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

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

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

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

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

обращения, в которых содержатся, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное.

По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Глава Администрации Порошинского сельсовета может проводить выездные личные приемы граждан.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствует данному разделу настоящего Административного регламента.

После выездных приемов все материалы с поручениями главы администрации передаются ведущему специалисту в целях количественного учета, оформления и передачи исполнителям.

Срок рассмотрения устного обращения 30 дней со дня его регистрации.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются.

**3.3. Требования к письменному обращению граждан.**

При подаче обращения гражданин должен указать:

наименование органа местного самоуправления – Администрация Порошинского сельсовета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресовано его обращение;

Ф.И.О. заявителя;

почтовый адрес и (или) адрес временного пребывания заявителя;

контактный телефон;

четко изложить суть своего обращения: сформулировать просьбу, или указать какие, по его мнению, права и интересы были нарушены. Описать допущенные нарушения, указать дату и время описанных нарушений, если это известно заявителю.

в случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному заявлению документы и материалы;

в случае предварительного обращения гражданина к сотрудникам или руководителю органа, оказывающего услугу, приложить имеющиеся материалы подтверждающие нарушения его законных прав и интересов.

поставить дату, подпись;

В качестве материалов, подтверждающих нарушение прав и законных интересов гражданина, заявителем могут быть представлены любые материалы, в том числе:

расписка в получении жалобы, поданная в организацию, оказывающую услугу;

официальное письмо – ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения обращения;

официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя;

фото,- аудио- или видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта;

иные материалы. которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения;

Резолюции собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

Обращения, поступившие в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом.

**3.4. Прием письменных обращений граждан.**

Основанием для рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Порошинского сельсовета или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, Государственной Думы, Администрации Алтайского края, Законодательного собрания Алтайского края, региональной общественной приемной Председателя политической партии «Единая Россия» В.В. Путина в Алтайском крае, Администрации Кытмановского района для рассмотрения.

Все поступившие по почте, факсу, либо по электронной почте, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю Администрации для первичной обработки, производится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму подкалывается конверт.

Поступившие копии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем Администрации.

Обращения, поступившие в виде электронного обращения, принимаются, распечатываются и учитываются.

Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

Основаниями для отказа являются следующие обстоятельства:

если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи в ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

**3.5. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.**

Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Порошинского сельсовета.

На поступившие в Администрацию Порошинского сельсовета обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

При регистрации обращений граждан:

письму присваивается регистрационный номер;

указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

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

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, приемной Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, приемной Совета Федерации, Государственной Думы, Главы Администрации (Губернатора) края, его заместителей, департаментов Алтайского края и т.п.), Администрации Кытмановского района, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения;

отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;

обращения проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка);

от письма отделяются поступившие ценные бумаги, делаются их копии и возвращаются заявителю.

3.6. Определение компетентного должностного лица или территориального органа, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса.

После регистрации обращение передается на рассмотрение главе администрации.

Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, депутатские запросы сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы, Главы Администрации (Губернатора) края, его заместителей, департаментов Алтайского края и т.п., Администрации Кытмановского района направляются главе Администрации Порошинского сельсовета.

В случае если заявитель ранее обращался в Администрацию Порошинского сельсовета и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе Администрации Порошинского сельсовета.

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

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации Порошинского сельсовета, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой Администрации Порошинского сельсовета.

3.7. Рассмотрение обращений в администрацию сельского поселения.

Рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации Порошинского сельсовета, осуществляется главой Администрации Порошинского сельсовета и работниками Администрации Порошинского сельсовета.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

– содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации Порошинского сельсовета;

– содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации Порошинского сельсовета;

– повторные обращения;

– многократные обращения;

– коллективные обращения;

– обращения, в которых содержаться сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем.

Поступившие в Администрацию Порошинского сельсовета письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до 15 дней.

Должностные лица вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, поручить рассмотрение обращения специалистам Администрации Порошинского сельсовета.

Должностное лицо (исполнитель) обязано:

внимательно разбираться по всем фактам, указанным в обращении;

определять характер конкретных рекомендаций, содержащихся в обращении;

определять обоснованность и законность доводов о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

устанавливать факты, а также должностных лиц, в результате действий (бездействий) которых произошло нарушений или ущемление прав, свобод и законных интересов граждан;

в случае необходимости пригласить заявителя для личной беседы;

в установленном порядке истребовать дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

направлять специалистов на места для проверки фактов, указанных в обращении, проверяющим составлять справки по итогам проверки;

принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

создавать комиссии;

направлять запросы;

определять меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав и законных интересов граждан, а также определять ответственных за реализацию обозначенных мер.

Процесс рассмотрения обращений граждан строится по следующим принципам:

принцип инстанционности, т.е. строгое установление конкретных инстанций, компетентных разрешать те или иные обращения в соответствии с возложенными на них задачами;

принцип законности и обоснованности при рассмотрении обращений.

Обоснованность решения – соответствие изложенных требований фактическим обстоятельствам и достоверность конкретных фактов, лежащих в основе требований заявителя.

Законность решения – соответствие изложенных в них требований действующему законодательству;

принцип правовой защиты прав и законных интересов граждан.

При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

При исполнении письма должны содержаться следующие реквизиты:

точный адрес заявителя (из обращения);

текст письма;

фамилия, инициалы исполнителя;

телефон для справок.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. Сроки исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных и устных обращений граждан.

Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения.

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

Если обращение, поступившее в Администрацию Порошинского сельсовета, не относится к ее компетенции, то заявителю дается в течение 7 дней письменный ответ с указанием юридического адреса органа, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения.

Решение о переадресации принимает должностное лицо, сделавшее поручение по рассмотрению данного обращения гражданина.

В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину, с обоснованием необходимости продления сроков.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя за рассмотрение обращения гражданина заблаговременно (за 3 дня) должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан за 3 дня до истечения срока рассмотрения согласовать продление срока рассмотрения обращения.

**3.9. Постановка обращений гражданина на контроль.**

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации Порошинского сельсовета, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан, с которым автор обращался неоднократно.

На контроль в Администрации Порошинского сельсовета ставятся все письменные и устные обращения граждан, поступающие лично (на приеме), непосредственно от граждан, из Администрации Президента РФ, Федерального Собрания РФ, Аппарата Правительства РФ, Государственной Думы, Администрации Алтайского края, департаментов Алтайского края, от депутатов всех уровней, суда, прокуратуры, правоохранительных органов и других государственных структур, но срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

Основанием для начала административной процедуры по контролю за ходом рассмотрения обращения гражданина является срок, в который необходимо предоставить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 30 дней.

Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Администрации Порошинского сельсовета.

Контроль за своевременным разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан возлагается на должностных лиц. Должностные лица обязаны обеспечивать рассмотрение обращений граждан, а также исполнения решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, в соответствии с действующим законодательством.

Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

Решение о снятии с контроля предложений, заявлений и жалоб граждан принимают должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан, поставившие обращения на контроль.

Контроль за прохождением рассмотрения обращения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, если по рассмотрению данного поручения определено несколько исполнителей.

Секретарь администрации поселения ежеквартально делает анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений граждан, и готовит письменную информацию главе Администрации Порошинского сельсовета.

Глава Администрации Порошинского сельсовета определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями граждан.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

проведение проверок (в том числе с выездом на место);

выявление и устранение нарушений прав и законных интересов заявителей;

рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;

соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан;

соблюдение и исполнение специалистами Администрации Порошинского сельсовета положений настоящего Административного регламента.

Осуществляется контроль текущий (ежедневный):

за выполнением поручений должностных лиц Администрации Порошинского сельсовета по обращениям граждан;

за исполнением сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан, направленных в Администрацию Порошинского сельсовета.

Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым своевременно рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

3.10. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Администрации Порошинского сельсовета.

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

Должностные лица органа местного самоуправления, муниципальные служащие, нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе:

препятствующие подаче обращения граждан;

неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их обращений;

нарушающие порядок ведения личного приема граждан;

нарушающие сроки рассмотрения обращений и направления гражданам ответа;

направляющие гражданам ответ не по существу обращения, не по всем поставленным в обращении вопросам или с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;

не обеспечивающие объективную, всестороннюю и полную проверку сведений, изложенных в обращениях граждан;

нарушающие права граждан участвовать в рассмотрении их обращений;

виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении обращений граждан;

нарушающие право граждан на подачу петиции;

допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;

нарушающие порядок ведения учета предложений и жалоб граждан;

неправомерное отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;

преследующие граждан за критику, содержащуюся в их обращениях;

не исполняющие решения, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан;

не обеспечивающие контроль по соблюдению законодательства об обращениях граждан;

иным образом нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, установленный законом, несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.11. Принятие решения.

Окончательное решение по материалам, выводам и предложениям муниципального служащего, осуществляющего рассмотрение обращения гражданина вправе принять должностное лицо, сделавшее ему поручение.

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

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

3.12. Извещение заявителя о принятых мерах.

Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица, муниципальные служащие в пределах своей компетенции. Ответы в Администрацию Алтайского края об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Администрации Порошинского сельсовета.

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

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

В ответе 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.

По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовка специального ответа не требуется.

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

Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями по делопроизводству.

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

3.13. Разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращениям граждан.

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

При выявлении нарушений требований настоящего Административного регламента гражданин вправе указать на это сотруднику, являющемуся исполнителем по его обращению, с целью незамедлительного устранения нарушений в случае, когда нарушение требований настоящего Административного регламента было допущено непосредственно исполнителем по отношению к гражданину.

Гражданин вправе сообщить об имевшем месте нарушении требований настоящего Административного регламента путем письменного обращения, телефонного обращения, либо через сеть Интернет (по электронной почте).

Действие (бездействие) должностного лица обжалуется в установленном законом порядке.

Гражданин, подающий жалобу на нарушение требований Административного регламента при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение Административного регламента следующими способами:

указание на нарушение требований Административного регламента муниципальному служащему, который определен как исполнитель по его обращению в процессе рассмотрения обращения гражданина;

жалоба на нарушение требований Административного регламента заявителем может быть подана главе Администрации Порошинского сельсовета.

3.14. Порядок формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль осуществляется путем проведения главой Администрации Порошинского сельсовета проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента, и иных нормативных актов Российской Федерации, Алтайского края и Порошинского сельсовета, касающихся порядка рассмотрения обращений граждан.

**3.15. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан.**

Анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию Порошинского сельсовета, в том числе и из Администрации Президента Российской Федерации производится ежеквартально.

3.16. Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, осуществляется ведущим специалистом 2 разряда управления делами администрации поселения.

При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копия сопроводительного документа и ответ автору.

Срок хранения рассмотренных обращений граждан и материалов, связанных с рассмотрение обращений – 5 лет, после чего документы уничтожаются путем сожжения.

**4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и   
действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

4.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

4.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) Администрации, должностного лица, муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, непредусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9)приостановлениепредоставлениямуниципальнойуслуги,еслиоснованияприостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края , муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия(бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

4.3. Жалоба подается (приложение № 7) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

4.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель либо его представитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя -юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием(бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

4.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

4.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РоссийскойФедерации,нормативнымиправовымиактамисубъектовРоссийскойФедерации,муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.** Федеральным законом запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, за исключением следующих случаев, перечисленных в федеральном законе.

Заявителю предоставляется возможность обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу; должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего многофункционального центра; работника многофункционального центра, в том числе в случае истребования у заявителя при предоставлении государственной и муниципальной услуги документов или информации, отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной и муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных настоящим федеральным законом. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную и муниципальную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной и (или) муниципальной услуги. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. Федеральный закон вступает в силу по истечении девяноста дней после дня его официального опубликования.