|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Башҡортостан Республиҡаhы****Мишҡә районы****Муниципаль районынын****Ҡәмәй аулы советы****Ауыл биләмәтhе****Хәҡимиәте****452331, Ҡәмәй ауылы, Үҙәҡ урамы,1 Телефон 8(34749)2-36-13 2-36-53** |  | **Администрация****Сельского поселения** **Камеевский сельсовет****Муниципального района****Мишкинский район****Республика Башкортостан****452331, с. Камеево, ул.Центральная,1****Телефон 8(34749)2-36-13 2-36-53** |

 **ИНН 0237000910 ИНН 0237000910**

 **ҠАРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **2016 йыл 17 июнь № 108 17 июня 2016 год**

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Ведение первичного воинского учета в Сельском поселении Камеевский сельсовет» муниципального района Мишкинский район Республики Башкортостан**

 В соответствии Федерального закона от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Положение о воинском учете», в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги по первичному воинскому учету, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определения сроки и последовательности административных процедур при осуществлении полномочий по первичному воинскому учету граждан, пребывающих в запасе, подлежащих призыву на воинскую службу, постановке на воинский учет (снятию с учета) граждан прибывающих в запасе, администрация Сельского поселения Камеевский сельсовет

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

 1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Ведение первичного воинского учета в Сельском поселении Камеевский сельсовет» (прилагается).

2. Постановление № 19 от 24 июня 2012 года отменить, признать утратившим силу.

3. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде в здании администрации Сельского поселения Камеевский сельсовет по адресу: с.Камеево, ул. Центральная, дом 1 и на официальном сайте Администрации сельского поселения Камеевский сельсовет муниципального района Мишкинский район Республики Башкортостан kameevo.ru.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Сельского поселения Г.А. Байдимиров

Приложение

к постановлению

администрации СП

Камеевский сельсовет

 от 17.06.2016 г. № 106

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 **«Прием заявлений и рассмотрение устных и письменных обращений граждан»**

**I. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Сельского поселения Камеевский сельсовет (далее - регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Сельского поселения и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, а также устанавливает единый порядок исполнения должностными лицами, структурными подразделениями муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Сельского поселения.

1.2.Исполнение муниципальной услуги рассмотрение обращений граждан в администрации Сельского поселения (далее – муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

 Уставом Сельское поселение Камеевский сельсовет.

 1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Сельского поселения, работниками администрации Сельского поселения.

1.4. В администрации Сельского поселения рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Республики Башкортостан.

 1.5.Основные термины, используемые в Регламенте:

**Заявитель** – гражданин или коллектив, направивший обращение в администрацию Сельского поселения или ее структурное подразделение за предоставлением муниципальной функции.

Обращение заявителя (далее – обращение) – направленные в орган местного самоуправления муниципального образования или должностному лицу, письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**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 администрации Сельского поселения (или структурного подразделения), подведомственных учреждений и организаций, должностных лиц.

**Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
**Коллективное обращение** – обращение 2-х или более граждан, либо обращение, принятое на митинге, собрании.

**Повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Регламентом для рассмотрения срок или когда заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

**Анонимное обращение** – обращение, не содержащее сведений, по которым можно установить личность обратившегося гражданина, в том числе его  место жительства.
**Должностное лицо** – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее услуги представителя органа местного самоуправления.

1.6.  Получателем муниципальной услуги являются заявители:
–  граждане Российской Федерации.

1.7. Результат исполнения муниципальной услуги:

1.7.1. Результатом исполнения муниципальной услуги  является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю  качественного и своевременного ответа.

1.7.2. Результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема или по телефону является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

1.8. Обращения, подлежащие рассмотрению обращения, в том числе;
- поступившие в письменной и устной форме, почтой, по каналам факсимильной и электронной связи (телефон, факс, электронная почта, Интернет и т. п.).

1.9. Регистрация и контроль исполнения сроков рассмотрения обращения регистрацию, обработку обращений, поступивших главе Сельского поселения, и контроль сроков исполнения, осуществляет управляющий делами ответственный за работу по обращениям граждан администрации Сельского поселения (далее – специалист).

1.10. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

 1.11. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, местонахождение  исполнителя  муниципальной услуг, сведения о месте нахождения и режиме работы органа, осуществляющего муниципальные услуги:

 Почтовый адрес: 452331 РБ Мишкинский район с. Камеево ул. Центральная дом 1

Адрес электронной почты: **kameevo-ss@mail.ru**

Адрес интернет-сайта: **kameevo.ru**

Телефоны:8 (347 49) 2-36-53, 2-36-13.

Информация о местонахождении исполнителя муниципальной функции размещается:

- на информационных стендах;

- на веб-странице интернет-сайта муниципального района Мишкинский район;

- информационных бюллетенях.

 1.12.  График приема обращений в администрации Сельского поселения Камеевский сельсовет:

 - в рабочие дни – с 9.00 до 17.00 час.

 - обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00 час.

По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны сотрудников администрации;

- график приема заявителей специалистами администрации;

- почтовый адрес, электронный адрес администрации Сельского поселения.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в администрации Сельского поселения;

- с использованием средств почтовой, телефонной, электронной связи;

- посредством размещения информации на информационных стендах, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее - информация о процедуре) заявители вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к должностному лицу администрации Сельского поселения.

- в письменном виде в адрес главы администрации Сельского поселения.

Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверности и полнота информации о процедуре;

- четкость в изложении информации о процедуре;

- удобство и доступность получения информации о процедуре;

- оперативность предоставления информации о процедуре.

Форма информирования может быть устной или письменной в зависимости от формы обращения заявителя.

В случае устного обращения должностное лицо, осуществляющее устное разъяснение, должно принять все необходимые меры для ответа.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, управляющий делами Сельского поселения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Управляющий делами Сельского поселения осуществляет информирование по телефону обратившихся граждан не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

Специалист администрации, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

 2.1.Требования к   обращениям заявителей:

 2.2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование администрации, в которую направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2.2. Обращение, направленное по каналам электронной или факсимильной связи должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления; или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано;

- изложение существа обращения;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес заявителя (местожительство);

- контактный телефон  или адрес электронной почты;

- метод отправки ответа.

2.2.3. Образец письменного обращения размещается на стенде в администрации Сельского поселения и на веб-странице МР Мишкинский район РБ.

2.3. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения:

 2.3.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

 2.3.2. Информация о местонахождении обращения предоставляется управляющим делами, осуществляющим обработку обращения. Информация предоставляется при личном обращении заявителя или по телефону.

 2.3.3. Телефонные звонки от заявителей  принимаются ежедневно с 9.00 до 16.00 час. Кроме выходных и праздничных дней.

 2.3.4. При получении запроса по телефону специалист:

- называет наименование органа, в который обратился заявитель;

- представляется, назвав свою должность, фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

 2.3.5. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

 2.3.6. Результатом предоставления справочной информации о ходе рассмотрения обращения заявителя   является информирование   по существу обращения в устной форме.

 2.4. Порядок  рассмотрения отдельных  обращений:

 2.4.1. Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается в случае, если:

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

 б) в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит незамедлительному направлению в правоохранительные органы;

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

 г) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи и сообщается гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом;

 д) текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу администрации Сельского поселения  в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 е) в письменном обращении гражданина  содержится вопрос, на который ему  многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином  по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

 ж) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности предоставления ответа по существу, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

 з) от заявителя поступило письменное предложение о прекращении рассмотрения его обращения.

 2.4.2. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании гражданина недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства. В иных случаях обращения недееспособных граждан подлежат рассмотрению в установленном порядке.

 2.4.3. Без рассмотрения может быть оставлено повторное обращение, по которому прекращена переписка, на основании докладной записки исполнителя обращения. Обращение  списывается в дело  и приобщается к предыдущей переписке.

 2.5. Прием граждан по личным вопросам:

 2.5.1. Прием граждан по личным вопросам в администрации Сельского поселения  ведет   глава Сельского поселения, еженедельно, с 09.00 до 12.00 часов. Отказ в приеме граждан должностными лицами администрации Сельского поселения не допускается.

 2.5.2. При отсутствии главы поселения прием граждан осуществляется лицом, исполняющим его обязанности.

 2.5.3. Непосредственную организацию личного приема граждан Сельского поселения осуществляет управляющий делами Сельского поселения.

 2.5.4. Возможна предварительная запись на прием к главе Сельского поселения, которая производится управляющим делами, ежедневно во время, установленное п.2.2. Регламента.
 2.5.5. Личный прием граждан  производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием  не превышало 30 минут.

 2.5.6. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 2.5.7. Управляющий делами Сельского поселения в ходе ежедневного личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь. Время консультационной помощи не должно превышать  10 минут.

 2.6. Сроки исполнения муниципальной функции:

 2.6.1. Общий срок исполнения муниципальной функции  в администрации Сельского поселения определяется с момента регистрации обращения до момента отправки ответа заявителю и включает в себя:

              - регистрацию обращения;

              - рассмотрение обращения должностным лицом;

  - исполнение резолюции по обращению;

              - подготовка ответа;

         - отправка ответа   заявителю.

 2.6.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в течение максимально 30 календарных дней со дня регистрации  обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

 2.6.3. Если установлен более короткий срок исполнения, все сроки сокращаются с учетом необходимости исполнения обращения в срок, определенный автором резолюции.
  2.6.4.  Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или праздничный нерабочий день, то срок его исполнения истекает в первый рабочий день после выходного или праздничного нерабочего дня.

      2.6.5. Обращения, по которым имеется поручение вышестоящих органов, рассматриваются в указанные в поручении сроки.

         2.6.6. Администрация Сельского поселения  или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

         2.6.7. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Сельского поселения   или должностного лица, то обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

         2.6.8. Зарегистрированные  обращения и проекты ответов на них, направленные главе Сельского поселения,  подлежат рассмотрению  в течение 3-х рабочих дней. Исполнитель обязан представить должностному лицу проект ответа  за 4 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения.

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

2.6.10. В исключительных случаях срок исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней. В случае невозможности своевременного завершения рассмотрения обращения, исполнитель готовит служебную записку автору поручения (резолюции)  с указанием причин продления и действий по обеспечению исполнения поручения, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока исполнения обращения, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60  календарных дней.

 2.7. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги:

 2.7.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной функции, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

 2.7.2. Рабочее место управляющего делами, осуществляющего обработку обращений, оборудуется компьютером с установленными, оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

 2.7.3. Управляющему делами, ответственному за исполнение муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются: бумага, расходные материалы, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для ее исполнения.

 2.7.4. В фойе администрации Сельского поселения, выездной приемной граждан на видном месте размещается   информация о времени приема  обращений.

 2.7.5. Места для проведения личного приема и обработки обращений оборудуются:

-  противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- аптечкой первой помощи (сердечные, анальгетики, успокаивающие средства и др.

 2.7.6. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.
Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками).

2.8. Требования к помещениям и местам, предназначенным для исполнения муниципальной услуги в целях обеспечения доступности услуг для инвалидов.

2.8.1. Оборудование на территории, прилегающей к месторасположению объекта, мест парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10% мест (но не менее годного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;

2.8.2. Обеспечение возможности самостоятельного передвижения по территории объекта, посадки в транспортное средство и высадки из него, в т.ч. с использованием кресла-коляски;

2.8.3. Обеспечение возможности беспрепятственного входа в здание объекта и выхода из него (оборудование входа в здание пандусом и расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственных вход для граждан, использующих инвалидные кресла-коляски, либо кнопкой вызова персонала);

2.8.4. Размещение информационных стендов, а так же столов (стоек) для оформления документов, в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в т.ч. инвалидов-колясочников;

2.8.5. Оказание инвалидам с учетом стойких расстройств функции организма помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, в т.ч. о порядке оформления необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги документов, а также оказание им иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению государственной (муниципальной) услуги наравне с другими лицами;

2.8.6. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения или испытывающих трудности самостоятельного передвижения, по территории объекта при предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

2.8.7. Обеспечение допуска в здание собаки-проводника при наличии у инвалида документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 г. № 386н;

2.8.8. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск в здание сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.9. Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной  услуги:

2.9.1. Прием граждан, рассмотрение устных и письменных обращений граждан и направление ответов заявителям осуществляется администрацией Сельского поселения на бесплатной основе согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ».

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

-  приём и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация  поступивших обращений, изучение содержания обращения адресатом (должностным лицом, которому адресовано обращение), назначение исполнителя, формирование поручения в виде письменной резолюции;

- направление обращения исполнителям для принятия мер согласно резолюции;

- рассмотрение обращений в администрации Сельского поселения;

-  направление запросов (в случае необходимости) в организации, учреждения для получения сведений, необходимых для рассмотрения обращения;

- подготовка ответа на обращение, информирование о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах по обращению;

- принятие должностным лицом решения по материалам исполнителя;

- постановка обращения на контроль, продление срока рассмотрения обращения, снятие обращения с контроля по результатам рассмотрения, направление в текущий архив;

- контроль за качеством и порядком исполнения муниципальной  услуги;

- анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращению.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений:

3.1.1. Основанием  исполнения муниципальной услуги является:
         - письменное обращение заявителя к главе Сельского поселения;

 - письменное обращение  по информационным сетям общего пользования (интернет, факсимильная связь), обращение по телефону;

 3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, по телефону.

 3.1.3. Обращения, поступившие на имя  главы Сельского поселения, по почте и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приёмную администрации Сельского поселения, сортируются и регистрируются.

3.1.4. Прием письменных обращений, поступивших по факсу, электронной почте производится управляющим делами и регистрируется. В случае представления заявителем копии обращения на ней, по просьбе заявителя, проставляется дата приема обращения, количество принятых листов и контактный телефон.

3.1.5. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращения   является  его регистрация.

3.2. Регистрация  поступившего обращения:

3.2.1. На участке регистрации обращений проводятся следующие процедуры:

- проставляются регистрационные штампы;

- присваивается соответствующий номер с указанием даты поступления обращения;

- проводится проверка на многократность обращения;

- коллективные обращения отмечаются.

3.2.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Регламентом, с уведомлением заявителя о регистрации обращения.

3.2.3. Регистрация обращений, поступивших по факсимильной связи на специально выделенный номер телефакса, осуществляется в соответствии с общими требованиями регистрации.
 3.2.4. Время, отведенное на чтение и  регистрацию обращения, зависит от объема текста обращения и составляет в среднем 20  минут.

3.2.5. Обращения, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) не регистрируются и ответы  на них не даются.

3.2.6.  Результатом выполнения действий по регистрации обращения является регистрация обращения в журнале регистрации писем, жалоб и заявлений граждан и подготовка обращения  к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращения на рассмотрение:

3.3.1. Управляющий делами направляет зарегистрированное обращение  главе Сельского поселения Камеевский сельсовет.

3.3.2. Административное действие по направлению главе Сельского поселения поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приему и регистрации обращений и не может превышать 3 дней с момента поступления обращений в администрацию Сельского поселения.

3.3.3. Результатом выполнения действий по подготовке обращения  к передаче на рассмотрение  является передача зарегистрированного обращения главе Сельского поселения для принятия   управленческого решения  по организации исполнения обращения.

3.4. Рассмотрение обращения должностным лицом:

3.4.1. Глава Сельского поселения:

- рассматривает обращение в течение 3-х дней;

- принимает решение по исполнению обращения;

- дает поручение (накладывает резолюцию).

Типовые резолюции:

 - «Срочно», «Незамедлительно» (или аналогичное)  подлежит исполнению в течение 3-х рабочих дней с момента наложения резолюции;

- «Оперативно» - предусматривает исполнение в течение 10 рабочих дней  с момента наложения резолюции;

- «Дать ответ заявителю и специалисту, ответственному за работу по обращениям граждан» (дает право исполнителю самостоятельно ответить на обращение, копию ответа необходимо направить специалисту);

- «Подготовить ответ» (исполнитель готовит проект ответа на обращение от имени и за подписью главы Сельского поселения);

- «Рассмотреть в установленном порядке», или «Рассмотреть», или «Для рассмотрения и ответа» (обращение рассматривается в установленный срок, указанный в разделе 2.7 Регламента.  Исполнитель отвечает на обращение самостоятельно, копию ответа представляет специалисту);

3.4.2. Резолюция (поручение) должна содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей), которому (которым) дается поручение;
       - кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок исполнения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;
  - подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

3.4.3. Результатом выполнения действий  по рассмотрению обращения должностным лицом является наложение резолюции.

3.5.  Рассмотрение обращения  структурным подразделением, исполнителем:
 3.5.1. Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации.
 3.5.2.  Если обращение, направленное на рассмотрение,  не относится к  полномочиям специалиста, необходимо  в течение 3-х рабочих дней вернуть это обращение главе Сельского поселения, с обоснованием  невозможности исполнения поручения.

3.5.3. Обращение может рассматриваться непосредственно управляющим делами, созданной при администрации комиссией (в том числе с выездом на место) или его рассмотрение может быть поручено  конкретному исполнителю, или подведомственному учреждению.

3.5.4. При рассмотрении обращения  несколькими соисполнителями контроль срока исполнения, а также общую подготовку ответа заявителю  осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.   Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.5. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:
         - обеспечивает объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в рамках своих полномочий;

 - подготавливает или дает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.6.  При поручении исполнения обращения подведомственному учреждению или организации, структурное подразделение обязано дать ответ заявителю от своего имени с учетом информации, предоставленной подведомственным учреждением или организацией.

3.5.7. Результатом рассмотрения обращения структурным подразделением, исполнителем  является подготовка проекта ответа или ответа заявителю.

3.6. Личный прием граждан:

3.6.1. Управляющий делами, оформляет регистрационную карточку на гражданина (граждан) с указанием сведений о нем - фамилии, имени, отчества, адреса проживания, определяет количество его обращений в администрацию Сельского поселения, содержание устного обращения. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся  материалов, касающихся данного гражданина (граждан). Подобранные материалы за сутки представляются главе Сельского поселения, ведущему личный прием.
         3.6.2. В период подготовки к приему управляющий делами консультирует гражданина (граждан), разъясняя порядок разрешения его вопроса, и с согласия гражданина (граждан), вправе направить его на беседу к специалистам администрации Сельского поселения согласно исполняемых полномочий.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми принимаются вне очереди.

 3.6.4. Во время личного приема главой Сельского поселения, гражданин (граждане) имеет возможность письменное обращение пояснить в устной форме.

 3.6.5. Запись на повторный прием к главе Сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином (гражданами) ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется секретарем, ответственный за организацию личного приема граждан,  исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

 3.6.6. По окончании приема глава Сельского поселения доводит до сведения гражданина (граждан) свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение его (их) обращения по существу.

 3.6.7. После завершения личного приема главой, согласно его поручению, зафиксированному в регистрационной карточке личного приема, осуществляется отправка документов исполнителю.

 3.6.8. Автору поручения и гражданину (гражданам) исполнитель направляет информацию о принятых мерах по обращению гражданина (граждан).

 3.6.9. Глава Сельского поселения на ответе исполнителя оценивает результат исполнения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на  контроль»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и подпись.
         3.6.10. Результатом личного приема  является ответ по существу вопроса, с которым обратился гражданин (граждане).

 3.7. Оформление ответа на обращение:

 3.7.1. Если подготовка проекта ответа поручена исполнителю главой поселения, то он начинается со слов: «На Ваш запрос(обращение)……» и готовится от имени главы Сельского поселения. Если глава Сельского поселения дает поручение, «дать ответ», то он начинается со слов: «На Ваше обращение в администрацию Сельского поселения, сообщаю……». Если поручение дано главой администрации Сельского поселения Камеевский сельсовет, то ответ начинается со слов: «По поручению главы администрации Сельского поселения……от (дата)  № (регистрационный номер поручения), сообщаю, что Ваше обращение рассмотрено администрацией Сельского поселения………» или «По поручению главы администрации Сельского поселения Камеевский сельсовет» ……от (дата)  № (регистрационный номер поручения), сообщаю, что Ваше обращение рассмотрено администрацией Сельского поселения………».

 3.7.2. Ответ на обращение заявителя должен содержать ссылку на поставленные в обращении вопросы. Текст ответа излагается четко, кратко, последовательно, с исчерпывающим пояснением на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по  устранению выявленных нарушений.

 3.7.3. В ответе об исполнении поручения указывается, что заявителю дан ответ по существу. В ответе на коллективное обращение указывается, кому  из заявителей дан ответ. Ответ на имя главы администрации Сельского поселения Камеевский сельсовет об исполнении поручения  дается с кратким изложением о проделанной работе с прикреплением копии ответа заявителю.

3.7.4. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, о выделении земельного участка). Экземпляр (копия) муниципального правового акта направляется заявителю.

3.7.5. Ответ  на электронное обращение   направляется на электронный адрес заявителя или по почте (по требованию заявителя).

3.7.6. Ответ заявителю  оформляется на бланке администрации Сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7.7. Если на обращение дается промежуточный ответ и в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса, то исполнитель обязан дать окончательный ответ заявителю в указанный срок.

3.7.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления проекта ответа подлинник обращения и все приложения, передаются управляющим делами для регистрации и подписания у главы Сельского поселения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю на исправление. Подписанный ответ копируется и прикрепляется к учетной карточке обращения.
 3.7.10. После прикрепления к учетной карточке ответ конвертируется и  отправляется  заявителю.

**4.  Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1. Постановка обращений на контроль:

4.1.1. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большую значимость для населения, касающимся жизни, здоровья и безопасности граждан.

4.1.2. Постановка обращений граждан на контроль производится в целях усиления защиты прав и законных интересов граждан, предотвращения случаев нарушения порядка при рассмотрении обращений, сбора и обобщения материалов по ранее поступившим обращениям и принятым по ним мерам.

4.1.3. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль обращения, направленные в адрес  вышестоящих инстанций и должностных лиц.

4.1.4. Не ставятся на контроль  обращения, по которым прописана процедура разрешения вопроса в действующем законодательстве (выделение   и оформление земельного участка,  участия в аукционе, приватизация квартиры).

4.1.5. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Сельского поселения. На обращение, поставленное на контроль, делается отметка при наложении резолюции.
   4.1.6. При постановке исполнения обращения на контроль  указывается конечный срок исполнения поручения, исполнитель.

 4.1.7. В случае  если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.2. Контроль за соблюдением должностными лицами порядка исполнения муниципальной функции. Анализ поступивших обращений граждан и результатов их рассмотрения, его периодичность и аспекты:

4.2.1.Организация контроля за ходом исполнения резолюции по обращению и соблюдением требований законодательства возлагается на управляющего делами, ответственного за работу по обращениям граждан.

4.2.2. Контроль за исполнением обращения включает:

- постановку поручений по исполнению обращения на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

- выезд к гражданину (группе граждан), от которых поступило заявление о нарушении порядка рассмотрения обращения;

- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручения;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

- представление информации должностному лицу для принятия решения.

4.2.3. Контроль за своевременностью и полнотой исполнения муниципальной  услуги по рассмотрению обращения включает в себя контроль за:

- соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

- своевременностью принятых по обращению мер.

4.2.4. Контроль за качеством и результатами исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений осуществляется в виде проверок:

- объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

- соблюдения последовательности действий и сроков при рассмотрении обращений, определенных законодательством;

- по выявлению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений, совещаний;

- по состоянию исполнения поручений по рассмотрению обращений;

- по подготовке материалов рассмотрения обращений;

- по выработке единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.
 4.2.5. Снятие поступивших обращений с контроля осуществляется:

- при представлении исполнителем полного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- при представлении информации о личной встрече;

- при переадресации обращения другому исполнителю согласно его компетенции.

4.2.6. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);

 - оперативный (еженедельный);

 - упреждающий (подекадный).

 4.2.7. Проведение проверок и совещаний осуществляется в соответствии с планом работы управляющим делами согласованным с главой Сельского поселения.

 4.2.8. Анализ и обобщение вопросов, обозначенных гражданами в обращениях.
Анализ поступивших в администрацию Сельского поселения обращений проводится по:

 - временным интервалам;

 - тематическим, социальным и территориальным аспектам.

Динамика качественных и количественных показателей рассмотрения обращений  в администрации Сельского поселения  за отчетный период размещается  на сайте муниципального района Мишкинский район.

 4.3. Ответственность  за нарушение исполнения муниципальной услуги:
  4.3.1. Управляющий делами администрации Сельского поселения, работающий с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность, находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

         Персональная ответственность сотрудников закрепляется в должностных инструкциях.
   4.3.2. Перечень правонарушений в сфере работы с обращениями граждан:

 - неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан;

 - нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан;

 - принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

 - преследование граждан за критику;

 - представление недостоверной информации;

 - разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в вышестоящие органы исполнительной власти или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

Дисциплинарная ответственность предусматривается нормами Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
На основании статей 5.39 и 19.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях руководители и должностные лица могут быть привлечены к административной ответственности за неправомерный отказ в представлении документов или их несвоевременное представление, непредставление иной информации, не являющейся государственной тайной, либо представление неполной или заведомо недостоверной информации.
 При наличии достаточных оснований должностные лица могут быть привлечены к уголовной ответственности за злоупотребление должностным положением, превышение должностных полномочий, служебный подлог в соответствии со статьями 285, 286, 292 Уголовного кодекса Российской Федерации.

4.3.3. При утрате исполнителем письменного обращения, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется должностное лицо, назначившее служебное расследование.

4.3.4. При длительном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка, болезнь и т.д.),   глава Сельского поселения Камеевский сельсовет поручает рассмотрение обращения другому сотруднику.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения муниципальной услуги.**

 5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия управляющего делами, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

 5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование:

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- 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;

- 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;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

 5.3. Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

 5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

 5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

 5. 3.3. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

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

4) 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.

5.3.4.. 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.

5.5.4. 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 Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение

к Административному регламенту по

предоставлению муниципальной услуги

администрации Сельского поселения

Камеевский сельсовет

**Блок-схема**

**процедуры последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в части работы с письменными и устными обращениями заявителей, поступившими в адрес администрации, руководителей администрации**

Обращение заявителя

Лично

Почтой

Спецсвязью

Электронной почтой

Нарочным

В ходе личного приема граждан, приема руководителей

Рассмотрение обращения

в ходе приема

Регистрация письменного обращения, поступившего в ходе приема

в администрации Сельского поселения

Разъяснение,

устный ответ

заявителю

Рассмотрение обращения

Подготовка, согласование проекта ответа заявителю,

подписание ответа руководителем администрации

Направление ответа заявителю

(уведомление заявителя о результатах рассмотрения обращения)

Отказ в рассмотрении обращения, если ранее был дан ответ по существу

Факсом

Оставление обращения без рассмотрения по существу, уведомление заявителя

Регистрация письменного обращения в администрации Сельского

поселения

Прием и учет обращений в администрации Сельского поселения