

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГЛИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21 октября 2010 г. № 229

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |  |

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов муниципальных функций (предоставление муниципальных услуг), утвержденным постановлением Главы муниципального образования «Глинковский район» от 17.03.2009 г. № 67

Администрация п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области».
2. Постановление Главы муниципального образования «Глинковский район» от 18.11.2009 г. № 257 «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» считать утратившим силу.
3. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

муниципального образования

«Глинковский район»

Смоленской области Н.А. Шарабуров

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению Администрации муниципального образования «Глинковский район» от 21.10. 2010г . № 229  |

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение**

**обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области», порядок взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными органами государственной власти Смоленской области и организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

2. Действие настоящего Административного регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**2. НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА, НЕПОСРЕДСТВЕННО**

**ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

1.Муниципальная услуга непосредственно предоставляется Главой Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области, заместителем Главы Администрации муниципального образования «Глинковский район», управляющим делами Администрации (далее - должностные лица), руководителями структурных подразделений Администрации муниципального образования «Глинковский район», муниципальными служащими (далее - специалисты).

2. При предоставлении муниципальной услуги Администрация муниципального образования «Глинковский район» осуществляет взаимодействие с территориальными федеральными органами государственной власти, территориальными органами государственной власти Смоленской области, органами местного самоуправления сельских поселений, организациями, для получения информации по запросу на обращение в соответствии с их компетенцией.

**3. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ,**

**РЕГУЛИРУЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Регулирование предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации;

2) Федеральным законом от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3) Уставом муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области;

4) Постановлением Главы Администрации муниципального образования «Глинковский район» от 17.03.2009 г. № 67 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)»;

5) настоящим Административным регламентом.

**4. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ**

**В АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ**

1. В настоящем Административном регламенте используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Администрацию муниципального образования «Глинковский район» или должностному лицу, письменные предложения, заявление или жалоба;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности Администрации муниципального образования «Глинковский район», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 муниципального образования «Глинковский район» и должностных лиц, либо критика деятельности указанного органа и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**5. РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

 Результатом исполнения государственной функции может являться:

- решение по существу всех вопросов, поставленных в обращении гражданина;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении гражданина, в соответствии с федеральным и областным законодательством;

- направление обращения гражданина в другие органы власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в данном обращении;

- оставление обращения гражданина без ответа или отказ в решении вопросов, поставленных в обращении гражданина, в соответствии с федеральным и областным законодательством.

2.4.2. Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения гражданами ответов на их обращения в устной или письменной форме, в электронном виде.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота информирования.

**7. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРАВИЛАХ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Информация о правилах исполнения муниципальной услуги предоставляется:

1) непосредственно в Администрации муниципального образования «Глинковский район» при личном обращении (в том числе по телефону), посредством размещения на информационных стендах;

2) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в устной (в том числе по телефону) или письменной форме по вопросам:

1) требования к оформлению письменного обращения;

2) места и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации муниципального образования «Глинковский район»;

3) порядка и сроков рассмотрения обращения;

4) об исполнителе, которому поручено рассмотрение обращения;

5) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований;

6) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся 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.

Максимальный срок устного информирования специалистом не должен превышать 10 минут на одного гражданина.

4. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другого специалиста, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

5. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменной форме, электронном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

6. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа по почтовому адресу гражданина либо с помощью электронной почты.

**8. СРОКИ ПРИЕМА И ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

**О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, СРОКИ ПРИЕМА**

**МАТЕРИАЛОВ ПО ОБРАЩЕНИЮ ОТ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ**

1. Режим работы Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области устанавливается правовым актом главы Администрации.

2. Должностные лица Администрации муниципального образования «Глинковский район» осуществляют прием и информирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, в соответствии с графиком работы:

понедельник- пятница: 8.00-17.12;

обеденный перерыв: 13.00-14.00;

суббота, воскресенье: выходные дни.

**9. ОБЩИЙ СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2. Безотлагательно (в течение 1 дня с момента регистрации) рассматривается обращение, содержащее вопросы по возникновению угрозы причинению вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде, безопасности государства, а также угрозы чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения проверки, истребования дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

**10. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА**

**В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. В рассмотрении обращения гражданину отказывается в случаях если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, или конкретная и важная информация, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**11. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ДОКУМЕНТОВ ГРАЖДАНИНА**

**ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, а именно один из следующих:

1) паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации), а иностранные граждане - паспорт гражданина иностранного государства;

2) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по установленной форме (для утративших паспорт граждан, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка).

2. При письменном обращении гражданин предоставляет письменное обращение с изложением существа вопросов.

3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов по желанию гражданина к письменному обращению прилагаются материалы по существу обращения (в подлинниках или копиях).

**12. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАНИНА**

1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату обращения (примерная форма письменного обращения приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту).

2. Письменное обращение, направленное на официальный сайт Администрации муниципального образования «Глинковский район» должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес места жительства гражданина, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату направления.

**13. ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ**

**ПРАВ ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

1. Гражданин при рассмотрении его обращения имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

4) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Администрация муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других службах и ведомствах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**14. СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАНАМИ**

1. Гражданин представляет свое обращение для рассмотрения:

1) лично в Администрацию муниципального образования «Глинковский район»;

2) почтовым отправлением в адрес главы Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностных лиц Администрации;

3) электронной почтой (на официальный сайт Администрации муниципального образования «Глинковский район»);

4) по телефону диспетчера единой дежурно - диспетчерской службы Администрации муниципального образования «Глинковский район» (далее - "телефон оперативного дежурного");

5) по каналам факсимильной связи;

6) в ходе личного приема граждан.

2. Обращения, поступившие в Администрацию муниципального образования «Глинковский район» из иных государственных учреждений, принимаются и рассматриваются в порядке, определенном данным Административным регламентом, как обычные обращения.

 **15. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**16. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ**

**ПРОЦЕДУР ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и первичная обработка обращений граждан;

2) регистрация поступивших обращений;

3) направление обращений на рассмотрение;

4) рассмотрение обращений;

5) организация личного приема граждан;

6) оформление ответа на обращение и направление гражданину;

**17. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Основанием для начала выполнения административной процедуры является письменное или устное обращение гражданина в Администрацию муниципального образования «Глинковский район», либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов или организаций для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

**18. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ ПО ПОЧТЕ**

1. Специалист, ответственный за прием корреспонденции, в т.ч. обращений, поступивших по почте:

1) проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки и возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) сообщает главе Администрации муниципального образования «Глинковский район» не вскрывая конверт, о получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющему неровности по бокам, заклеенному липкой лентой, имеющему странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), и принимает меры безопасности;

3) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

4) прикрепляет поступившие с обращением документы к тексту письма;

5) составляет акт о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в двух экземплярах на письмо в случае, когда в конверте обнаруживается недостача документов, упомянутых автором в описях, по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

Указанные акты хранятся в Администрации муниципального образования «Глинковский район»: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению;

**19. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ,**

**ПОСТУПИВШИХ НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН**

1. Специалист, ответственный за прием корреспонденции непосредственно от граждан:

1) принимает письменное обращение от гражданина;

2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества, почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;

3) сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

4) производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

5) прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;

6) осуществляет регистрацию обращения.

**20. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ**

**ПО КАНАЛАМ ФАКСИМИЛЬНОЙ СВЯЗИ**

1. Специалист, ответственный за прием корреспонденции, при поступлении обращения по каналам факсимильной связи:

1) принимает обращение и копии документов к нему;

2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества, почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчиво ли написано обращение;

3) прикрепляет поступившие копии документов к тексту обращения;

4) осуществляет регистрацию обращения.

**21. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

**ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ СИСТЕМАМ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ**

1. Специалист, ответственный за прием корреспонденции, в т.ч. обращений, по информационным системам общего пользования:

1) принимает обращение, поступившее по информационным системам общего пользования;

2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества, почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии);

3) распечатывает обращение на бумажном носителе, регистрирует его.

**22. ПРИЕМ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО "ТЕЛЕФОНУ**

**ОПЕРАТИВНОГО ДЕЖУРНОГО"**

1. Специалист, осуществляющий прием обращений по "телефону оперативного дежурного", выясняет и записывает в журнал оперативного дежурного:

1) фамилию, имя, отчество гражданина;

2) почтовый адрес;

3) номер домашнего телефона (в случае наличия);

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) передает устное обращение по телефону в приемную Администрации муниципального образования «Глинковский район», в структурные подразделения Администрации или органы местного самоуправления сельских поселений.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут на каждое обращение.

**23. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление обращения в приемную Администрации.

2. Специалист:

1) регистрирует обращение в журнале регистрации письменных обращений граждан в день его поступления или на следующий день, если оно поступило после 16.00 часов;

2) ставит в правом нижнем углу обращения общий штамп " Поступило в администрацию муниципального образования «Глинковский район»", куда вписываются входящий номер и дата регистрации обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Далее обращение направляется Главе Администрации, который отписывает обращение непосредственному исполнителю.

Максимальный срок регистрации обращений не может превышать 1 день.

**24. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГЛИНКОВСКИЙ РАЙОН», РУКОВОДИТЕЛЯМИ СТРУКТУРНЫХ**

**ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ**

1. Исполнитель по результатам рассмотрения предложения готовит гражданину проект ответа.

2. В процессе рассмотрения обращения в случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель запрашивает дополнительную информацию в виде запроса в территориальных федеральных органах государственной власти, органах государственной власти Смоленской области или иных организациях, который должен содержать:

1) данные об обращении, по которому запрашивается информация;

2) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

3) вид запрашиваемой информации.

3. Контроль сроков исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4. Исполнитель готовит проект ответа и направляет на согласование и (или) подписание главе Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностному лицу Администрации, давшему поручение по обращению.

5. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение или разъяснение поставленных в обращении вопросов, получение материалов по обращению и оформление проекта ответа заявителю.

6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области.

**25. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является устное обращение гражданина с просьбой записать его на личный прием к главе Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностному лицу Администрации.

2. Специалист, обеспечивающий организацию личного приема, должен:

1) завести карточку личного приема гражданина (приложение № 5);

2)уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается гражданин;

3) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина;

4) дать разъяснение, куда и в каком порядке гражданину следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального образования «Глинковский район»;

3. Специалист, обеспечивающий организацию личного приема, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей.

4. Глава Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностное лицо Администрации, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина.

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.

 При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Глава Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностное лицо Администрации доводит до сведения гражданина свое решение, в том числе информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая обращения, где указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение и готовит информацию о выполнении поручений по обращению гражданина.

7. Максимальное время личного приема не может превышать 30 минут на одного заявителя.

8. Результатом выполнения административной процедуры является:

1) устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин;

2) принятие решения по разрешению поставленных вопросов;

3) направление поручений для рассмотрения обращения исполнителям в случае невозможности устного разъяснения в ходе личного приема.

**26. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

**И НАПРАВЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНУ**

1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является разрешение или разъяснение поставленных в обращении вопросов и подготовка исполнителем проекта ответа заявителю.

2. Исполнитель оформляет ответ на обращение на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утвержденной в Администрации муниципального образования «Глинковский район».

3. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные в обращении вопросы;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;

3) указывает, по каким причинам просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

4. После подготовки проекта ответа исполнитель направляет проект ответа на бумажном носителе и в электронном виде и все материалы по обращению специалисту, ответственному за работу с корреспонденцией, для согласования и (или) подписания главой Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностным лицом Администрации, давшим поручение по обращению.

5. Глава Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностное лицо Администрации:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов, согласовывает и (или) подписывает ответ на обращение;

2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом.

Максимальный срок согласования и (или) подписания проекта ответа, возврата проекта ответа на доработку не должен превышать 2 дней со дня получения проекта ответа главой Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностным лицом Администрации.

6. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

7. После согласования и (или) подписания ответа главой Администрации муниципального образования «Глинковский район», все материалы возвращаются специалисту, ответственному за работу с корреспонденцией.

8. Исполнитель по обращениям, поступившим «по телефону оперативного дежурного», готовит информацию о результатах рассмотрения обращений, докладывает информацию о результатах рассмотрения обращений главе Администрации муниципального образования «Глинковский район».

9. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район», проверяет правильность оформления ответа, снимает обращение с контроля, а в случае неокончательного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, ставит обращение на дополнительный контроль.

10. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней со дня подписания ответа на обращение главой Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностным лицом Администрации.

11. Результатом выполнения административной процедуры является направление письменного ответа на обращение заявителю.

**27. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Общий и текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и полнотой ответов заявителям по поручениям, данным главой Администрации муниципального образования «Глинковский район», должностными лицами Администрации осуществляет специалист, ответственный за работу обращениями.

Для контроля за соблюдением сроков рассмотрения граждан специалист заводит контрольную карточку (приложение № 6).

2. Специалист, ответственный за работу с обращениями, ежедневно проверяет список обращений, подлежащих исполнению, в том числе поставленных на дополнительный контроль, и не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращений граждан, напоминает исполнителям об истечении срока рассмотрения обращений граждан.

3. Специалист, ответственный за работу с обращениями, еженедельно информирует главу Администрации муниципального образования «Глинковский район» о состоянии исполнительской дисциплины в части исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан.

4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и полнотой ответов заявителям осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения структурными подразделениями Администрации муниципального образования «Глинковский район» положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Смоленской области, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан.

5. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя анализ обеспечения принятыми решениями и действиями устранения нарушений прав граждан, отражения в ответах всех поставленных заявителями вопросов.

6. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. При утрате исполнителем письменного обращения глава Администрации муниципального образования «Глинковский район» назначает служебное расследование.

8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения.

**28. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Граждане вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения настоящего Административного регламента (далее - жалоба на действия (бездействие), в Администрацию муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области либо в суд.

2. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) или решения должностных лиц Администрации муниципального образования «Глинковский район» в части ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом.

3. Жалоба на действия (бездействие), поданная в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой, и должна содержать:

1) наименование должности, фамилию, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие) которого обжалуется;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) подающего жалобу, почтовый адрес места жительства;

3) существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

4. Рассмотрение поступивших жалоб на действия (бездействие) осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Административным регламентом.

5. Письменная жалоба на действия (бездействие) должна быть рассмотрена в течение 15 дней со дня ее поступления.

6. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действия (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

7. Если в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) доводы гражданина признаются обоснованными, то глава Администрации муниципального образования «Глинковский район» принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения настоящего Административного регламента, которые повлекли за собой жалобу на действия (бездействие).

8. По итогам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) гражданину направляется письменный ответ о принятом решении, в том числе с указанием мер дисциплинарного воздействия, принятых в отношении лиц, допустивших нарушения настоящего Административного регламента (в случае если нарушения были допущены).

9. Максимальный срок направления письменного ответа гражданину на жалобу на действия (бездействие) не должен превышать 3 дней со дня принятия решения.

10. Если гражданин не согласен с решением, принятым Администрацией муниципального образования «Глинковский район» по итогам рассмотрения его жалобы, он может обжаловать решение в судебном порядке.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |

**Сведения**

**о местах нахождения, справочных номерах телефонов,**

**почтовых адресах, адресах электронной почты**

**для направления обращений и получения информации,**

**необходимой для предоставления муниципальной услуги**

1. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области граждане обращаются:

1) лично в Администрацию муниципального образования «Глинковский район» по адресу: 216320, Смоленская область, с. Глинка, ул. Ленина, д.8;

2) по телефонам Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области: код (8-481-65) 2-15-73, 2-11-63, номер т/факса: 2-15-73;

3) в письменном виде почтой в Администрацию муниципального образования «Глинковский район»: 216320, Смоленская область, с. Глинка, ул. Ленина, д.8;

4) в письменном виде на сайт Администрации муниципального образования «Глинковский район»: http://www.admin.smolensk.ru/~glinka;

 5) в письменном виде по электронной почте: glinkaadmin@rambler.ru

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе Администрации муниципального образования «Глинковский район» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ фамилия, имя, отчество (полностью)почтовый адрес места жительства,контактный телефон (при его наличии) |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Обращение в адрес главы Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области, должностных лиц Администрации.

В письменном обращении указывается следующая информация:

1) мотив (причина) обращения;

2) сведения об авторе, имеющем льготы;

3) ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;

4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;

5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей, а также указывается почтовый адрес, фамилия, имя, отчество гражданина, на чье имя необходимо направить ответ.

Приложение: на \_\_\_ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

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

 дата подпись расшифровка подписи

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |

АКТ № \_\_\_\_

О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В

ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.

Комиссия в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (число, месяц, год)

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа)

поступила корреспонденция (заказное письмо с уведомлением, письмо с

объявленной ценностью), в которой обнаружена недостача документов,

перечисленных автором письма в описи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (указать недостающие документы)

Члены комиссии: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата регис- трации  | Ф.И.О. заявителя | Краткое содержаниеобращения | Ответственныйисполнитель, роспись за получение,дата получения  | Результат рассмотрения.Исходящий номер, дата направления ответа заявителю  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |

|  |
| --- |
|  **КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН** **№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2010г.**Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес, профессия, место работы (службы), должность и другие сведения о посетителе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вид обращения и его краткое содержание**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Принят документ на \_\_\_\_\_ листах, зарегистрирован за №\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кто принимал (фамилия), подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  **Какое принято решение** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 6к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги«Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Глинковский район» Смоленской области» |

|  |
| --- |
|  **КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №\_\_\_\_** **от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**Наименование документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_На кого возложено выполнение документа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Срок исполнения: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| Отметка об исполнении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |