

Сельская Управа (исполнительно-распорядительный орган)

сельского поселения «Бебелевский сельсовет»

Калужской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 ноября 2012 года № 96

д. Бебелево

Об утверждении Административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан, личный

прием граждан»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Сельская Управа (исполнительно-распорядительный орган) сельского поселения «Бебелевский сельсовет» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, личный прием граждан» (приложение № 1).

2.Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

Глава администрации сельского

поселения «Бебелевский сельсовет» О.Ф.Кириенкова

Приложение № 1

к Постановлению Сельской Управы

сельского поселения «Бебелевский

сельсовет № 96 от 28.11.2012 года

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений

граждан, личный прием граждан» в Сельской Управе сельского

поселения «Бебелевский сельсовет»

I**. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги определяет сроки и последовательность действий Сельской Управы СП «Бебелевский сельсовет», при рассмотрении обращений граждан, личном приеме граждан.

1.2. Прием заявлений и выдача документов по результатам рассмотрения обращений граждан, личный прием граждан осуществляется Сельской Управой СП «Бебелевский сельсовет».

1.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, обратившиеся с устным или письменным заявлением, поданным лично, в электронной форме или через законного представителя (далее - заявители).

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**.

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Сельская Управа (исполнительно-распорядительный орган) сельского поселения «Бебелевский сельсовет» (далее – Администрация).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги - выдача лицу, обратившемуся за предоставлением муниципальной услуги, документов о рассмотрении обращения, либо выдача уведомления об отказе в предоставлении указанной услуги - в случаях, предусмотренных пунктом 2.9. Административного регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Закон Калужской области от 27.03.2008г. № 419-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение

- Устав муниципального образования сельское поселение «Бебелевский сельсовет»;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

1**)** при письменном обращении заявителя в адрес Администрации, в том числе в виде почтовых отправлений, через Интернет-портал, по электронной почте, в устной форме обращения от заявителей принимаются в произвольной форме;

2) в случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги - документ поврежден, текст не поддается прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

3) в обращении обжалуется судебное решение;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в письменном обращении заявителя 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;

6) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=F6D8DE3AD0CCF1B8D91B8E46A26CA2915E85B1A0ED426ADD36A72903c4M5J).

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1) места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

а) информационными стендами;

б) стульями и столами для возможности оформления документов.

2) Площадь мест для ожидания зависит от количества граждан, ежедневно обращающихся за предоставлением муниципальной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

Должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов: помещения оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

3) Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями.

4) Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

в) графика приема заявителей (при необходимости).

5) Каждое рабочее место сотрудника должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления услуги.

1) Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

а) наличие Административного регламента предоставления муниципальной услуги;

б) наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации.

2) Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

б) соответствие предоставленных услуг требованиям настоящего Административного регламента;

в) соблюдение сроков предоставления услуг согласно настоящему Административному регламенту.

3) Адрес Сельской Управы сельского поселения «Бебелевский сельсовет»: 249806, Калужская область, Ферзиковский район, д. Бебелево, ул. Центральная, 30, справочный телефон (848437)3-41-43; факс (848437)3-41-78; e-mail: bebelevoadm@yandex.ru

2.14. Должностные лица органов, предоставляющих муниципальную услугу, проводят личный прием заявителей:

1) консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться:

а) при личном обращении;

б) по телефону (848437) 3-41-78;

в) по письменным обращениям;

г) по электронной почте: bebelevoadm@yandex.ru

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных**

**процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности**

**выполнения административных процедур в электронной форме.**

3.1. Состав административных процедур:

1) прием и регистрация заявлений;

2) рассмотрение заявления;

3) оформление документов;

4) выдача готовых документов заявителю.

3.2. Последовательность административных процедур:

1) прием и регистрация заявлений;

2) направление заявления должностному лицу для рассмотрения;

3) рассмотрение и подготовка ответа заявителю;

4) направление ответа на заявление в виде почтовых отправлений, через Интернет- портал, по электронной почте.

3.3. Сроки выполнения административных процедур:

1) прием и регистрация заявлений - 15 минут;

2) рассмотрение заявления, оформление документов и выдача документов заявителю - 30 календарных дней.

3.4. Требования к порядку выполнения административных процедур:

1) Требования к порядку приема и регистрации документов:

а) основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в Сельскую Управу в письменном виде, электронной или устной форме;

б) датой обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата приема заявления. Данная дата заносится в журнал регистрации заявлений.

2) Требования к порядку рассмотрения обращения:

а) обращение рассматривается специалистом Сельской Управы, который определяет способ предоставления информации, если принимает положительное решение о предоставлении муниципальной услуги;

б) еслив письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3) Требования к порядку оформления ответа на обращение о предоставлении информации:

а) ответ на письменное обращение, или обращение, подданное в электронной форме, оформляется на бланке Сельской Управы сельского поселения «Бебелевский сельсовет» за подписью Главы администрации поселения;

б) ответ должен содержать исчерпывающую информацию;

в) ответ на обращение обязательно регистрируется в специальном журнале для регистрации исходящей документации.

4) Требования к порядку выдачи информации:

а) письменный ответ направляется заявителю по указанному почтовому или электронному адресу;

б) при личном обращении ответ выдается заявителю под роспись;

в) при устном обращении - устная консультация.

3.5. Требования к порядку оформления документов в электронном виде:

1) при подаче запроса (обращения) в электронной форме на получение муниципальной услуги он формируется посредством заполнения интерактивной формы на портале государственных и муниципальных услуг;

2) форма запроса (обращения), размещенная на портале государственных и муниципальных услуг, должна содержать все сведения, установленные для запроса (обращения);

3) идентификация заявителя, подавшего запрос (обращение) в электронном виде, регистрация запроса (обращения) осуществляются в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области;

4) должностное лицо, ответственное за прием документов, проверяет наличие и соответствие представленного запроса (обращения) и прикрепленных к нему электронных документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов;

5) при наличии всех необходимых документов и соответствии их требованиям к заполнению и оформлению таких документов, установленных нормативными правовыми актами, должностное лицо делает соответствующую отметку в информационной системе для последующего уведомления (в том числе путем размещения информации на портале государственных и муниципальных услуг или отправки информации электронным сообщением) заявителя о приеме документов с указанием номера и даты получения запроса (обращения) и прилагаемых к нему документов;

6) при нарушении требований, установленных к заполнению и оформлению запроса (обращения) и прилагаемых к нему документов, должностное лицо уведомляет заявителя (в том числе путем размещения информации на портале или отправки информации электронным сообщением) о нарушении установленных требований с указанием допущенных нарушений;

7) требования к форматам представляемых заявителем электронных образцов документов, электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещаются на порталах государственных и муниципальных услуг и официальных сайтах органов исполнительной власти Калужской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**IV. Формы контроля за исполнением**

**Административного регламента**

4.1. Специалист, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и регистрации документов в соответствии с подпунктом 1 пункта 3.4. настоящего Административного регламента.

4.2. Специалист, уполномоченный на рассмотрение обращений, несет персональную ответственность:

1) за соответствие результатов рассмотрения обращений требованиям законодательства Российской Федерации;

2) за соблюдение порядка рассмотрения документов в соответствии с подпунктом 2 пункта 3.4. настоящего Административного регламента.

4.3. Специалист, уполномоченный на оформление документов по муниципальной услуге, несет персональную ответственность:

1) за достоверность вносимых в эти документы сведений;

2) за соблюдение порядка оформления документов в соответствии с подпунктом 3 пункта 3.4. настоящего Административного регламента.

4.4. Специалист, осуществляющий выдачу, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов в соответствии с подпунктом 4 пункта 3.4. настоящего Административного регламента.

4.5. Специалист, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан на письменную консультацию, установленных настоящим Административным регламентом.

4.6. Обязанности специалистов по исполнению Административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

4.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения сотрудниками положений Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.8. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц,**

**муниципальных служащих**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее также – обращение).

5.4. Должностные лица органов, предоставляющих муниципальную услугу, проводят личный прием заявителей.

5.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен Главой администрации сельского поселения «Бебелевский сельсовет» не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

5.6. Обращение получателя муниципальной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

1) наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

3) суть заявления или жалобы;

4) личную подпись заявителя и дату.

5.7. Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения).

К обращению, в случае необходимости, могут быть приложены документы и материалы, либо их копии в подтверждение доводов заявителя.

5.8. По результатам рассмотрения обращения, уполномоченным должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

5.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

5.12. Ответственность за нарушение установленного порядка оформления и выдачи документов по существу заявления наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.