Администрация

муниципального образования

Васильевский сельсовет

Саракташского района

Оренбургской области

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

20.06.2012г. № 39-п

с. Васильевка

Об утверждении административного регламента по оказанию администрацией Васильевского сельсовета муниципальной услуги по организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета

В целях реализации на территории Саракташского района мероприятий по проведению административной реформы, в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р и совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов

1**.** Утвердить прилагаемый административный регламентпо оказанию администрацией Васильевского сельсовета муниципальной услуги по организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета.

2.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию на территории сельсовета.

Глава сельсовета А.С.Якимов

Приложение

к постановлению главы

Богословского сельсовета

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

Приложение

к постановлению администрации

сельсовета от 20.06.2012 № 39-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**по оказанию администрацией Васильевского сельсовета муниципальной услуги по организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета**

**1. Общие положение**

1.1. Административный регламент по оказанию администрацией Васильевского сельсовета муниципальной услуги по организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета(далее - регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) органа, оказывающего муниципальную услугу, и получателей услуги при оказании муниципальной услуги.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги "Организация работы по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета" осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (текст документа опубликован в газете "Российская газета", № 237, 25 декабря 1993 года);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (текст документа опубликован в газете "Российская газета, № 95, 5 мая 2006 года);

1.3. Органом, исполняющим муниципальную услугу "Организация работы по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета" (далее - муниципальная услуга) является администрация Васильевского сельсовета.

**2. Требования к порядку оказания муниципальной услуги**

**2.1. Общие положения**

2.1.1. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2.2. Порядок информирования о муниципальной услуге**

2.2.1. Информацию о муниципальной услуге граждане могут получить при личном обращении, по телефону, в письменном виде, согласно приложению к данному регламенту.

**2.3. Требования к размещению и оформлению помещений**

**для оказания муниципальной услуги**

2.3.1. Прием получателей услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

2.3.2. Помещения включают места для информирования, ожидания и оказания муниципальной услуги.

2.3.3. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.3.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей услуги с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами,

- стульями.

2.3.5. Места ожидания должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.3.6. Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями услуги должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуги и оптимальным условиям работы должностных лиц.

2.3.7. Каждое рабочее место должностных лиц должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

2.3.8. При организации рабочих мест предусматривается возможность свободного входа и выхода должностных лиц из помещения при необходимости.

**2.4. Требования к обращению (жалобе)**

2.4.1. Письменные обращения граждан могут направляться по адресу: 462130, Оренбургская область, Саракташский район, с. Васильевка, ул. Зеленая,12 тел. (факс): 8 (35333) 22-7-37

2.4.2. Граждане представляют свои заявления следующими способами:

- лично главе администрации Васильевского сельсовета;

- почтовым отправлением в адрес администрации Васильевского сельсовета;

- по аппарату факсимильной связи, указанному администрацией Васильевского сельсовета.

2.4.3. Письменные обращения могут направляться гражданами в адрес администрации Васильевского сельсовета в виде:

- заявления,

- предложения,

- жалобы.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

2.4.4. Письменное обращение гражданина должно содержать следующую информацию:

- наименование адресата;

- фамилия, имя, отчество гражданина;

- почтовый адрес гражданина, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

- подпись гражданина;

- дата написания.

**2.5. Сроки предоставления услуги**

2.5.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в администрацию Васильевского сельсовета, производится сотрудниками сельсовета в течение трех рабочих дней с момента их поступления.

2.5.2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Васильевского сельсовета, осуществляется в течение 30 дней.

**2.6. Основания для отказа**

2.6.1. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и (или) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

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

**3. Административные процедуры**

**3.1. Лица, предоставляющие муниципальную услугу**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета, (юридических лиц) осуществляется должностными лицами в соответствии с их должностной инструкцией, ответственными за оказание услуги в администрации Васильевского сельсовета.

**3.2. Последовательность действий при оказании муниципальной услуги**

3.2.1. Регистрация письменных обращений граждан

Основанием для регистрации обращений граждан является их поступление в администрацию Васильевского сельсовета.

Регистрация обращений граждан, поступивших в администрацию Васильевского сельсовета, производится сотрудниками в течение трех дней с момента их поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются на рассмотрение главе администрации Васильевского сельсовета для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

3.2.2. Рассмотрение письменных обращений граждан

Основанием для рассмотрения письменного обращения является его регистрация в администрации Васильевского сельсовета.

Администрация Васильевского сельсовета не рассматривает письменные обращения граждан, выходящие за рамки действия Федерального закона от 2 июня 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Васильевского сельсовета, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.2.3. Рассмотрение письменных обращений граждан в администрации Васильевского сельсовета

Должностное лицо в трехдневный срок принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений

Резолюция главы администрации Васильевского сельсовета содержит указание должностному лицу - исполнителю о порядке, характере и сроке подготовки ответа гражданину.

В случае если в резолюции указаны несколько должностных лиц-исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя (в 10-дневный срок) направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

3.2.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан в администрации Васильевского сельсовета

Должностное лицо-исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращения гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией главы администрации Васильевского сельсовета.

Должностное лицо-исполнитель поручения изучает материалы обращения, при необходимости:

- подготавливает запрос в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении;

- подготавливает запрос в целях получения дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении.

В случаях если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен главой администрации Васильевского сельсовета, но не более чем на 30 дней.

Должностное лицо-исполнитель подготавливает проект ответа гражданину, который должен содержать следующую информацию: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, подпись должностного лица.

После подготовки проекта ответа должностное лицо-исполнитель направляет его на подпись главе администрации Васильевского сельсовета.

Подписанный ответ направляется заявителю почтовым отправлением.

Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу и на его обращения были даны исчерпывающие ответы, то должностное лицо администрации Васильевского сельсовета представляет на имя главы администрации Васильевского сельсовета служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по этому вопросу.

3.2.5. Описание последовательности действий при исполнении муниципальной услуги в части осуществления личного приема граждан в администрации Васильевского сельсовета

Прием граждан осуществляется главой администрации Васильевского сельсовета, главным специалистом Васильевского сельсовета, в соответствии с графиком приема, утвержденным главой администрации Васильевского сельсовета.

Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Граждане могут записаться на прием в предварительном порядке.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;

- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I и II групп;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие Чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

- бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", "Почетный донор СССР";

- многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

- родители-воспитатели семейных детских домов;

- беременные женщины;

- приемные родители, воспитывающие трех и более приемных детей;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Запись граждан на прием осуществляется сотрудниками администрации Васильевского сельсовета в журналах установленной формы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Ответ на устное обращение гражданина представляется в устной форме, если изложенные гражданином доводы не требуют дополнительной проверки, а приведенные факты и обстоятельства являются очевидными. О том, что гражданину дан ответ по существу его вопроса, производится запись в карточке личного приема.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации Васильевского сельсовета, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть также отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее неоднократно были даны ответы по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

3.2.6. Описание последовательности действий при подготовке отчетности по работе с обращениями граждан в администрации Васильевского сельсовета

Специалист Васильевского сельсовета ежеквартально подготавливает статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Васильевского сельсовета.

Специалист Васильевского сельсовета подготавливает годовой отчет и аналитическую записку о работе с обращениями граждан в администрации Васильевского сельсовета, направляемый в Администрацию Саракташского района, в организационным отдел администрации Саракташского района.

**3.3. Контроль за совершением действий**

**при оказании муниципальной услуги**

3.3.1. Описание последовательности действий при осуществлении контроля за рассмотрением письменных обращений граждан в администрации Васильевского сельсовета

Контроль за соблюдением исполнения муниципальной услуги осуществляется сотрудниками администрации Васильевского сельсовета.

Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами ответов на их обращения и представления копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

Специалист администрации Васильевского сельсовета ежеквартально направляет главе администрации сельсоветасправку о состоянии исполнительской дисциплины в части исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан.

3.3.2. Контроль за совершением действий при осуществлении муниципальной услуги осуществляет глава администрации Васильевского сельсовета.

**3.4. Порядок обжалования действий (бездействия),**

**осуществляемых в ходе оказания муниципальной услуги**

3.4.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, могут быть обжалованы главой администрации Васильевского сельсовета в течение 30 календарных дней с момента, когда получатель услуги узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

3.4.2. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

3.4.3. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги либо об отказе.

3.4.4. Обращение (жалоба) получателя услуги рассматривается в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

3.4.5. Если получатель услуги не удовлетворен результатом рассмотрения обращения (жалобы), он может обжаловать решение по результатам рассмотрения обращения (жалобы) в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Приложение

к административному регламенту

по оказанию администрацией Васильевского сельсовета муниципальной услуги по организации работ по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию Васильевского сельсовета

ПОРЯДОК

ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГЕ

1. Сотрудники администрации Васильевского сельсовета осуществляют непосредственное взаимодействие с заявителями в соответствии со следующим графиком.

Дни недели Время работы Перерыв

Понедельник - пятница с 9.00 до 17.00 с 13.00 до 14.00

2. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги граждане обращаются:

- лично в администрации Васильевского сельсовета (по адресу: 462130, Оренбургская область, Саракташский район, с. Васильевка, ул. Зеленая,12);

- по телефону в администрации Васильевского сельсовета (телефон: 22-7-37)

- в письменном виде почтой в администрацию Васильевского сельсовета (по адресу: 462130, Оренбургская область, Саракташский район, с. Васильевка, ул. Зеленая,12 );

3. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность представляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

4. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;

- публичное информирование.

Информирование проводится как в устной форме, так и письменной.

5. Индивидуальное устное информирование осуществляется сотрудниками администрации Васильевского сельсовета при обращении граждан за информацией:

- лично;

- по телефону.

Сотрудник администрации Васильевского сельсовета, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист администрации Васильевского сельсовета, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, осуществляющее информирование, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных" разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования должностное лицо, осуществляющее информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностные лица, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Сотрудники администрации Васильевского сельсовета не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения граждан.

6. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных СМИ.

Публичное информирование осуществляется также путем оформления информационных стендов.

На стендах размещается следующая обязательная информация:

- режим работы администрации Васильевского сельсовета;

- график приема граждан ответственными должностными лицами;

- номера телефонов, администрации Васильевского сельсовета.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.