РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА

УРУПСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ УРУПСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**18.12.2016 с. Уруп № 31**

Об утверждении Административного регламента администрации Урупского сельского поселения Урупского муниципального района Карачаево-Черкесской республики по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Урупского сельского поселения»

 В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Урупского сельского поселения, администрация Куликовского сельского поселения

**Постановляет:**

 1. Утвердить прилагаемый Административный регламент администрации Урупского сельского поселения Урупского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Урупского сельского поселения».

 2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания, подлежит опубликованию на официальном сайте администрации Урупского сельского поселения в сети Интернет urupsp.ru.

Глава администрации

Урупского сельского поселения О. В. Маслакова

 Приложение

к постановлению администрации

Урупского сельского поселения

от 18.12.2016 № 31

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**администрации Урупского сельского поселения**

**Урупского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан**

**в администрации Урупского сельского поселения»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в  администрации Куликовского сельского поселения  (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Урупского сельского поселения Урупского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики  (далее – Администрация), определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”;

- Уставом Урупского сельского поселения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется  главой  администрации Урупского сельского поселения (далее - глава администрации), заместителем главы администрации Урупского сельского поселения.

1.4. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по вопросам, отнесенным к ведению органов местного самоуправления   Урупского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и законами Карачаево-Черкесской Республики,  решениями Совета Урупского сельского поселения.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение направленных в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложений, заявлений или жалоб, а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.6. Результат исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан.

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

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

1.6.3. Результат исполнения по рассмотрению письменного и устного обращения гражданина фиксируется в «Журнале регистрации письменных обращений граждан», «Журнале личного приема граждан».

**2. Требования к порядку исполнения услуги**

по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.1.1. Информация о порядке исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Администрации;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Информация о местонахождении главы администрации, заместителя  главы администрации Урупского сельского поселения, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте Администрации Урупского сельского поселения;

- на информационном стенде администрации.

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

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Срок исполнения услуги по рассмотрению письменных обращений граждан.

2.2.1. Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной услуги.

 В исключительных случаях срок исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан может быть продлен  главой администрации Урупского сельского поселения,  но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.2.3. Глава администрации, заместитель главы администрации Урупского сельского поселения при рассмотрении обращений граждан  вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к письменному обращению граждан.

2.3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо 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.

2.3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.3.Обращение,  поступившее  в    орган     местного    самоуправления     или    должностному    лицу    в    форме     электронного  документа,  подлежит  рассмотрению   в       порядке, установленном настоящим   Административным регламентом.

 В обращении гражданин в  обязательном  порядке указывает   свои   фамилию, имя, отчество    (последнее    -    при наличии),    адрес     электронной почты,  если  ответ  должен   быть направлен  в  форме   электронного документа, и почтовый адрес,  если ответ  должен  быть  направлен   в письменной    форме.     Гражданин вправе    приложить    к    такому обращению необходимые документы  и материалы  в   электронной   форме либо направить   указанные документы  и  материалы   или их копии в письменной форме.

2.4. Условия, место, сроки и время личного приема граждан в администрации Урупского сельского поселения.

2.4.1. Место предоставление муниципальной услуги: администрация Урупского сельского поселения Урупского муниципального района Карачаево-Черкесской Республики , расположенная по адресу: 369262, КЧР, Урупский район, с. Уруп, ул. Первомайская, д.37.

2.4.2. График работы Администрации: понедельник - пятница: с 08.00 до 16.12 часов, перерыв на обед: с 12.00 до 13.00 часов;

- выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни. В день, предшествующий праздничному, продолжительность рабочего дня сокращается на один час.

- приемные дни:

- глава администрации – вторник, четверг с 9.00 до 12.00 часов;

- заместитель главы Администрации ежедневно в рабочие дни недели с 8.00 до 16.00 часов;

- справочный тел/факс: 8 (87876) 5-41-21;

- адрес официального сайта Администрации Урупского сельского поселения : <http://urupsp.ru>

- адрес электронной почты: e-mail: urup-urup@mail.ru

2.4.3. Предварительная запись на прием  к главе администрации производится специалистом Администрации.

 Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Специалисты Администрации по согласованию  с главой администрации, ведущим прием граждан, могут принять решение о досрочном прекращении записи.

2.4.4. Личный прием граждан главой администрации производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

Специалист Администрации в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5. Требования к помещениям и местам,  предназначенным для осуществления услуги  по рассмотрению обращений граждан.

2.5.1. Помещения, выделенные для осуществления услуги по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам “Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03″.

2.5.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

 Специалистам ответственным за исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail) с учетом требований по информационной безопасности, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.5.3. На двери, где размещается приемная  главы  администрации, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

2.5.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.6. Ответственность специалистов при исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан.

2.6.1. Специалисты Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

 Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных  инструкциях.

2.6.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.6.3. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации.

2.6.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению главы администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство.

**3. Административные процедуры**

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

31.1. Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений граждан в Администрации;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, фельдъегерской печатью по электронной почте, на официальный сайт.

3.2.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, на официальный сайт,   и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Администрации

3.2.4. Специалист, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются),  к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает сзади письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: “Письма в адрес администрации Урупского сельского поселения  нет” с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт  на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся   в общем отделе, один экземпляр приобщается к поступившему обращению.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.2.6. Обращения, поступившие по  электронной почте, принимаются и учитываются в «Журнале учета обращений граждан».

3.2.7. Обращения с пометкой “лично”, поступившие на имя:

-    главы, заместителя главы администрации Урупского сельского поселения вскрываются в приемной Администрации специалистом ответственным за прием обращений граждан;

- специалистам администрации Урупского сельского поселения, передаются адресатам не вскрытыми.

3.2.8. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в «Журнал учета входящей корреспонденции от организаций».

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Поступившие в Администрацию  обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журналах соответствующего образца.

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп “Администрация Урупского сельского поселения” с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Карачаево-Черкесской Республики  и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- прочитывает обращение, определяют его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- после визы главы администрации Урупского сельского поселения вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

3.3.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале соответствующего образца и передача на рассмотрение.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

3.4.1. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается главой администрации, исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

 В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности,  возвращаются в направившую организацию;

 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.2. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4.4. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.5. Рассмотрение обращений в администрации Урупского сельского поселения.

3.5.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.5.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3.5.3. Обращение, поступившее Администрацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации конкретным должностным лицом, либо с выездом на место или направлены на рассмотрение в государственные органы,  в соответствии  с их компетенцией.

3.5.4. В тексте поручения могут быть указания “срочно” или “оперативно”, которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Исполнение поручений главы администрации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

3.5.5. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, соответствующее подразделение оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение.

3.5.6. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается подразделением, руководителем которого дано поручение. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.5.7. Администрация или должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.5.8. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

3.5.9. 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.

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

3.5.11. Администрация 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.

3.5.12. 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.

3.5.13. В случае, если 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.5.15. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.6. Личный прием граждан.

3.6.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.6.2. Во время личного приема главой администрации, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

3.6.3. Специалист  Администрации приглашает прибывшего на прием  гражданина и регистрирует  в базе данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Администрацию содержание устного обращения гражданина. Дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.4. Во время приема  специалист Администрации вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу к специалисту Администрации курирующему данный вопрос.

3.6.5. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Постановка обращений граждан на контроль.

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе  специалистов  Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главы Карачаево-Черкесской Республики.

3.7.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Главы Карачаево-Черкесской Республики,  о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится  главой администрации.

3.7.4. В случае если в ответе, полученном от государственного органа и другой организации, рассматривающей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.7.5. Обращение может быть возвращено в государственный орган, орган структурного подразделения и другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.7.6. Координацию и  контроль  исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет заместитель главы администрации.

3.7.7. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина направившего обращение.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации.

3.8.3. Глава администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным  органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Оформление ответа на обращение граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации, должностные лица в пределах своей компетенции и уполномоченные на то лица.

Ответы в государственные органы власти Карачаево-Черкесской Республики об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает  глава администрации.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы, Главы Карачаево-Черкесской Республики о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации.

3.9.2. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается главой администрации.

3.9.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.9.4. В ответе в федеральные и государственные  органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.9.5. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

3.9.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.9.7. Ответы заявителям в федеральные, государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.9.8. Подлинники обращений граждан в федеральные и государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа “Подлежит возврату” или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.9.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.9.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в приемную Администрации, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

Ответы на обращения граждан фиксируются в журналах соответствующего образца.

3.9.11. После регистрации  в журналах соответствующего образца ответ специалистом Администрации отправляется по почте  заявителю.

3.9.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.9.13. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения граждан из государственных органов и других организаций в приемной Администрации регистрируются журнале (записываются номер и дата ответа), а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

3.9.14. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.10.1. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.5.9.–3.5.15. настоящего Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный специалист Администрации.

3.10.3. Справки по вопросам исполнения услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются специалистом Администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справки об исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.00 до 15.00.

3.10.6. При получении запроса по телефону специалист Администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.10.7. Во время разговора специалист, должен произносить слова четко, избегать “параллельных разговоров” с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.10.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.11. Порядок и формы контроля за исполнением услуги по рассмотрению обращений граждан.

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

3.11.2 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами осуществляется заместителем главы администрации.

3.11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Карачаево-Черкесской Республики,  Урупского муниципального района и Администрации.

**4. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых  (принятых) при рассмотрении обращений граждан**

4.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Администрации в досудебном и (или) судебном порядке.

 Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Указанная информация и документы выдаются заявителям по их письменному запросу в течение 5 дней со дня регистрации запроса.

4.2. Заявители могут в устной или письменной форме сообщить главе администрации о нарушении своих прав и законных интересов должностными лицами и (или) муниципальными служащими Администрации при предоставлении муниципальной услуги.

 Также жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать следующую информацию:

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

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

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

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

 Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

 Рассмотрение жалобы не приостанавливает течение срока для предоставления муниципальной услуги, установленного настоящим Административным регламентом.

4.3. В случае если в результате досудебного обжалования будет установлено, что решение и действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих Администрации предоставляющих муниципальную услугу не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту соответствующий орган (должностное лицо, муниципальный служащий) устраняет допущенные нарушения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обжалования по вышеуказанному решению.

 Должностные лица и муниципальные служащие Администрации несут ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на них обязанностей по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством.

4.4. О результатах рассмотрения жалобы заявитель извещается письмом за подписью главы администрации Урупского сельского поселения.