РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**БРАСОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**ВЕРЕБСКАЯ СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.01. 2021 г. № 4

с.Веребск

Об утверждении Административного

регламента оказания муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений

граждан в Веребской сельской

администрации »

В целях повышения качества представления и доступности муниципальной услуги, руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановлением администрации области от 6 сентября 2010 года N 917 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской сельской администрации» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу: постановление Веребской сельской администрации от 26.12.2012г. №12 «Об утверждении Административного

регламента оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений

граждан в Веребской сельской администрации », постановление Веребской сельской администрации от 19.02 2016г. № 1 «О внесении изменений в административный Регламент оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской сельской администрации », утвержденный постановлением Веребской сельской администрации от 12.12. 2016 года № 14.

3. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации Брасовского района в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением административного Регламента оставляю за собой

Глава администрации В.И.Митькин

Утвержден

Постановлением Веребской сельской

администрации от 21.01. 2021 г. № 4

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений

граждан в Веребской сельской администрации »

1. Основные положения

1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской сельской администрации » (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Исполнение муниципальной услуги осуществляется Веребской сельской администрацией в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального Закона от 06.10.2003 № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными правовыми актами Брянской области, Уставом Веребского сельского поселения, настоящим регламентом и направлено на удовлетворение права граждан на обращение в органы местного самоуправления.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. При осуществлении муниципальной услуги Веребская сельская администрация организует, обеспечивает и контролирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой администрации.

1.6. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет ведущий специалист Веребской сельской администрации.

1.7. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема. Последовательность действий по исполнению муниципальной функции отражена в блок-схеме (приложение № 1).

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

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

2. Требования к порядку предоставления

муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина;

- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;

- письменного обращения гражданина, переданного им в Веребскую сельскую администрацию лично, либо в ходе личного приема;

- письменного обращения гражданина, поступившего в сельскую администрацию с использованием почтовой связи, по факсу, в форме электронного документа;

- индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан сопровождается оказанием следующих услуг:

- информирование о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение обращений граждан;

- личный прием граждан.

3. Порядок информирования о предоставлении

муниципальной услуги

3.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации о муниципальной услуге на официальном сайте Администрации Брасовского района на странице Веребского сельского поселения (далее - Администрация; орган, предоставляющий муниципальную услугу), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Адрес федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)": [http://www.gosuslugi.ru](http://internet.garant.ru/document/redirect/16150400/337) (далее - Единый портал).

3.2. На Интернет-сайте администрации размещается следующая информация:

1) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

2) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

4) порядок получения консультаций;

5) график (режим) работы специалистов, номера телефонов.

Информация о месте нахождения и графике работы Администрации Веребского сельского поселения указана в приложении № 2 к Административному регламенту.

Справочные телефоны: 8(48354) 9-64-30.

Адрес электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: [verebskaya.sa@mail.ru](mailto:verebskaya.sa@mail.ru)

Адрес официального сайта Администрации Брасовского района в сети "Интернет" (далее - официальный сайт), содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги: <https://www.brasadmin.org/bgch.html>

3.3. Сотрудник, ответственный за предоставление услуги, предоставляет заявителю следующую информацию:

1) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2) о перечне и видах документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) о месте нахождения и графике работы уполномоченных органов, предоставляющих услугу;

4) о времени приема и выдачи документов;

5) о сроках предоставления услуги;

6) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуги;

7) о ходе предоставления услуги.

Все консультации, а также представленные в ходе консультаций документы и материалы, являются бесплатными.

Основными требованиями к порядку информирования граждан об исполнении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования.

При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должно превышать 10 минут.

В случае если заданные заявителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, специалист информирует заявителя о его праве получения информации от другого специалиста, из иных источников или от органов, уполномоченных на ее предоставление.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении граждан путем почтовых отправлений.

Консультирование при обращении заявителей в электронном виде осуществляется по электронной почте.

3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальных услуг предоставляется:

- на информационных стендах в здании органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- на [Едином портале](http://internet.garant.ru/document/redirect/16150400/337);

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр и буклетов);

- с использованием средств телефонной связи;

- при личном обращении в отдел администрации;

- при обращении доверенного лица Заявителя.

3.5. Заявитель (представитель Заявителя) имеет право на получение информации о муниципальной услуге с использованием средств телефонной связи, электронной почты, [Единого портала](http://internet.garant.ru/document/redirect/16150400/337).

3.6. На информационных стендах в зданиях органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- извлечения из текста административного регламента;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги;

- перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- информация о местонахождении, справочных телефонах, адресе [официального сайта](http://internet.garant.ru/document/redirect/16150400/110125) и электронной почты, графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- график приема Заявителей (представителей Заявителей) должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- информация о сроках предоставления муниципальной услуги,

- основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- иная информация необходимая для предоставления муниципальной услуги.

3.7. Требования к обеспечению доступности помещений для инвалидов.

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов муниципальной услуги должны быть обеспечены:

оказание специалистами учреждения помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом в помещение, в том числе с использованием кресла-коляски;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услугам с учетом их ограничений жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказание инвалидам иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

4. Административные процедуры

4.1. Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;

- постановку обращений на контроль;

- оформление ответов на обращения;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

4.2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

4.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по электронной почте.

4.4. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации.

Специалист администрации, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адреса и целостность упаковки;

- возвращает в отделение почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

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

4.5. 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 руководителем принято иное решение, то письмо направляется для проверки

4.6. Обращения, поступившие по Интернету, принимаются и учитываются как письменные обращения.

4.7.Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации сельского поселения, передаются специалисту, ответственному за делопроизводство

4.8. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации, передаются невскрытыми.

4.9. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию и аннотирование.

**Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

4.10. Все поступающие в сельскую администрацию обращения граждан принимаются и регистрируются в течение 3 дней (согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ). Конверты к ним сохраняются в том случае, если в письме не указан автор обращения.

Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале (приложение № 3),

4.11. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными. Им присваивается номер первого обращения.

4.12. Повторными считаются те обращения, в которых один и тот же автор, не удовлетворившись ответом на предыдущее заявление, просит еще раз рассмотреть его жалобу.

4.13. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается номер первого обращения и в регистрационной карточке делается отметка "повторно".

4.14. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в регистрационной карточке.

4.15. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму порядкового регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.16. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и

подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

**Направление обращения на рассмотрение**

4.17. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения и с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения поселения.

При направлении обращений, взятых на контроль Правительства Брянской области, Уполномоченным по правам человека, депутатами Брянской областной Думы дается поручение дать ответ заявителю и проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий орган;

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления 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 из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую их организацию;

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

4.18. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом администрации, оформляются сопроводительные письма(приложение № 4)**.**

4.19. Сопроводительное письмо должно содержать: наименование органа, подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым направляется обращение, кратко сформулированный текст, определяющий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Сопроводительное письмо оформляется на бланке письма Администрации.

4.20. Одновременно с сопроводительным письмом также за подписью должностного лица обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Уведомление оформляется на специальном бланке (приложение № 5).

4.21. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителям, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

**Рассмотрение обращений**

4.22.Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Главе администрации или, согласно распределению обязанностей специалистам.

4.23. Поступившие исполнителям письменные и устные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. . В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются в срок не позднее трех рабочих дней со дня их регистрации.

Руководитель муниципального органа, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

4.24. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.25.Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.26. Обращения могут рассматриваться с выездом на место.

4.27. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если руководителем дано поручение рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.28.Запрещается направлять жалобы для рассмотрения должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

4.29. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных, юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в том числе может направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принимать другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимает законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивает своевременное и качественное их исполнение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.30. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан**

4.31.Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество обратившегося;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; контактный телефон (последнее при наличии);

- суть обращения, предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись заявителя и дату.

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

4.32.. 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.

4.33. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (для последующего хранения в деле снимается копия обращения).

4.34. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.35. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.36. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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

4.37. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.38. 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.

4.39. Обращение не рассматривается, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

4.40. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

4.41. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61569/da7a0ad0b13eec3665b7274d2a517a9f85d41730/#dst100238) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst2) Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.42. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается

**Личный прием граждан**

4.43. Личный прием граждан осуществляется в приемные дни и часы приемов Главой Веребской сельской администрации согласно графику, утвержденному распоряжением Главы администрации .

Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан обнародованием в установленном порядке, в том числе располагается при входе в здание или в фойе здания сельской администрации.

4.44. Запись на личный прием к Главе администрации производится ведущим специалистом сельской администрацией ежедневно с 9.00 до 13.00, кроме выходных и праздничных дней.

4.45. Специалист по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи на личный прием с учетом количества поступивших заявлений.

4.46. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

4.47. Специалист в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

4.48. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I и II групп и их законные представители (один из родителей,

усыновителей, опекун или попечитель);

3) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

4) беременные женщины.

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

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения и сообщается контактный телефон (телефон для справок по обращениям граждан).

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, то они должны быть возвращены гражданину. При этом сельская администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

4.50. В случае, если 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.

4.51. По окончании приема глава администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

4.52. По результатам рассмотрения обращений граждан глава администрации принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

4.53. Учет личного приема граждан осуществляется по карточкам личного приема, которые предварительно заполняются специалистом администрации. Сроки исполнения просьб граждан, высказанных на личном приеме, аналогичны срокам рассмотрения письменных обращений граждан.

4.54. Контроль за выполнением поручений, данных во время личного приема граждан, производится Главой администрации.

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

**Постановка обращений на контроль**

4.56. Глава сельской администрации одновременно с поручением о рассмотрении обращений принимает решение о взятии его на контроль. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

4.57. В обязательном порядке на контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Брянской области, Вице-губернаторов Брянской области, Председателя Брянской областной Думы, руководителя Администрации Губернатора Брянской области, Главы Брасовского

муниципального района.

4.58. На особый контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, Губернатора Брянской области о рассмотрении обращений граждан со сроком 15 дней.

4.59. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение должно быть поставлено на дополнительный контроль. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер.

4.60. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

4.61. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист сельской администрации.

4.62. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

**Оформление ответа на обращение граждан**

4.63. Ответы на обращения граждан, а также в вышестоящие орган об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан оформляются в письменном виде и подписываются главой сельской администрации или лицом, замещающее его.

4.64. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.65. Ответ 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.

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

4.67. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках писем установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.68. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату», специальной отметки в сопроводительном письме.

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

4.70. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

4.71. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть вместе с ответами возвращены специалисту сельской администрации со всеми материалами проверки (справками, информацией и т.д.) для формирования дела и направления в архив для хранения в соответствии с номенклатурой дел в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

Хранение дел у исполнителей запрещается.

**Отправка ответов на обращения граждан**

4.72. Ответы на обращения граждан отправляются специалистом сельской администрации. На отправку передаются полностью оформленные подлинники отправляемых документов с указанием адресатов, их почтовых адресов, исходящих номеров.

**Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

4.73. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

4.74. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан и организаций ведет ведущий специалист сельской администрации.

4.75. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению

обращений граждан и организаций представляются специалистом сельской администрации. Справки представляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

4.76. Справки представляются по следующим вопросам:

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

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

4.77. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об

исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются

ежедневно с 9.00 до 17.45, кроме выходных и праздничных дней, в

предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.30 с перерывом на обед

с 13.00 до 14.00.

4.78. При получении запроса по телефону ведущий специалист сельской администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- выслушивает и уточняет при необходимости реквизиты и суть обращения;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ о ходе рассмотрения обращения;

- 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 работник подготавливает ответ.

4.79. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

4.80. Результатом представления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование в устной форме гражданина о ходе рассмотрения обращения.

**Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан**

4.81. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля;

- подготовку информационно-аналитических и статистических материалов об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

4.82. Специалист, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать главе администрации о ходе исполнения поручения;

- отражать в журнале регистрации обращений ход исполнения поручения и результат рассмотрения обращения.

4.83. Если обращение снимается с контроля на копии ответа (на информации) лицом, дававшим поручение, делается надпись «В дело» и ставится дата и подпись.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

4.84. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции 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 заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

**Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан**

4.86. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, уклонение от предоставления информации или предоставление недостоверной информации, принятие заведомо необоснованного решения, преследование граждан за содержащуюся в обращении критику, разглашение сведений о частной жизни гражданина, утрата обращений и документов, находящихся на рассмотрении, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

4.87. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4.88. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование.

4.89. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению главы администрации.

**Отчетность по работе с обращениями граждан**

4.90. Специалист администрации готовит аналитические отчеты по работе с обращениями граждан за квартал, полугодие, 9 месяцев, год, а по возникшим проблемам – немедленно, ведет анализ и обобщение вопросов, которые граждане ставят в устных и письменных обращениях, на личном приеме, для выявления причин, порождающих обоснованные жалобы

**5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан**

**и решений, принятых по обращениям**

5.1. Авторы обращений имеют право на внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами администрации в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной функции, направив жалобу главе администрации.

5.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, глава администрации:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения муниципальной функции;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 календарных дней.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной функции, в Брасовском районном суде в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

**Приложение №1**

к Административному регламенту оказания муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской

сельской администрации Брасовского муниципального

района Брянской области »

**БЛОК – СХЕМА**

Последовательности действий при исполнении муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в Веребской сельской администрации Брасовского муниципального района Брянской области »

Обращение граждан

Письменный запрос

Почта Интернет Факс

Личное обращение

Веребская сельская администрация Брасовского муниципального района

Начало исполнения муниципальной функции

Приём запроса и первичная обработка

Соответствие требований к оформлению

нет

да

Уведомление гражданину

Устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, если не требуется дополнительной проверки.

да

нет

По окончании личного приёма доводится до сведения гражданина информация о том, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено обращение по существу

Направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган

Регистрация обращения в течение 3 –х дней

Аннотирование обращений (анализ, разбивка по темам, выделение главной мысли)

Направление обращения на рассмотрение

Рассмотрение обращения в течение 30 – ти дней

Оформление ответа

Регистрация ответа гражданину, снятие с контроля

Разрешение поставленного в обращении вопроса

Уведомление о направлении для рассмотрения

Разрешение поставленного в обращении вопроса

**Приложение № 3**

к Административному регламенту оказания муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской

сельской администрации Брасовского муниципального

района Брянской области »

**Образец Журнала регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый  учётный номер | Дата  поступления | Ф.И.О.  Заявителя | Адрес места жительства  заявителя | Количество  листов | Откуда поступило  № и дата | Вид обращения  Его краткое  содержание | Кому передано,  Куда направлено  Указание (дата и срок исполнения) | Подпись  лица - исполнителя | Отметка об исполнении  и ответе заявителю | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение №4**

к Административному регламенту оказания муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской

сельской администрации Брасовского муниципального

района Брянской области »

**ОБРАЗЕЦ**

**Наименование органа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О. должностного лица**

***Сопроводительное письмо***

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

Направляем на Ваше рассмотрение, поступившее в Веребскую сельскую администрацию Брасовского муниципального района, письмо № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Веребскую сельскую администрацию Брасовского муниципального района до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исп.

специалист

администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.

**Приложение № 5**

к Административному регламенту оказания муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской

сельской администрации Брасовского муниципального

района Брянской области »

**ОБРАЗЕЦ**

**Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Уведомление

гражданина о направлении его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в Веребскую сельскую администрацию Брасовского муниципального района из \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рассмотрено.

Уведомляем, что по поручению главы Веребской сельской администрации, Ваше обращение направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Подпись руководителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исп.

специалист

администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел.

**Приложение № 2**

к Административному регламенту оказания муниципальной

услуги «Рассмотрение обращений граждан в Веребской

сельской администрации Брасовского муниципального

района Брянской области »

Администрация Веребского сельского поселения располагается по адресу: 242323, Брянска область, Брасовский район, с. Веребск, ул. Липовая, д. 15.

График работы:

понедельник - четверг с 8.30 до 17.45 часов;

пятница с 8.30 до 16.30 часов;

перерыв с 13.00 до 14.00 часов;

суббота, воскресенье - выходные дни

Справочные телефоны: 8(48354) 9-64-30

Адрес электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: [verebskaya.sa@mail.ru](mailto:verebskaya.sa@mail.ru)

Адрес официального сайта Администрации Веребского сельского поселения в сети "Интернет" (далее - официальный сайт), содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги: <https://www.brasadmin.org/bgch.html>, страница «Веребское сельское поселение»