**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПОЛТАВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОЛТАВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31 мая 2016года № 48

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Приём граждан по личным вопросам, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области»

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрений обращений граждан РФ», Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области, **п о с т а н о в л я ю**:

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём граждан по личным вопросам, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области» согласно приложению.

2. Постановление «Об утверждении Регламента муниципальной услуги по организации проведения приемов граждан по личным вопросам в администрации Полтавского городского поселения» от 15 августа 2012 года № 26 считать утратившим силу.

3.Настоящее постановление обнародовать.

Глава Полтавского городского поселения М.И.Руденко

Согласовано:

Управляющий делами администрации

Полтавского городского поселения

Ведущий специалист администрации

Полтавского городского поселения Л.Г.Канистратенко

Приложение к постановлению

администрации Полтавского

городского поселения

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги "Приём граждан по личным вопросам, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области"

I. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Приём граждан по личным вопросам, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области" (далее - регламент) определяет порядок работы с заявлениями, жалобами, устными обращениями граждан, определяет сроки и последовательность административных процедур, а также устанавливает порядок взаимодействия между работниками Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области (далее - Администрация) при организации приема граждан и рассмотрении обращений граждан.

Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской федерации или законодательством Российской Федерации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Приём граждан по личным вопросам, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области"**.**

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Непосредственное исполнение муниципальной услуги осуществляется Администрацией Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области.

Администрация Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области находится по адресу: 646740, Омская область, Полтавский район, р.п.Полтавка, ул. Ленина, 9. Телефон для справок: (38163) 21-036, 21-630

Адрес электронной почты: www. poltav.omskportal.ru

Режим работы: Понедельник-Пятница: с 8 ч. 30 мин. до 18 час. 15 мин.;

Пятница и предпраздничные дни: с 8 ч. 30 мин. до 17 ч. 00 мин.

Перерыв на обед: с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 30 мин.;

Выходные: суббота, воскресенье, праздничные дни.

2.3.Результат представления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок, принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

направление обращения гражданина в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем или управляющим делами, но не более чем на 30 календарных дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется руководителем Администрации или управляющим делами в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

Обращение, направленное в Администрацию вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Регламентом срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Гражданин имеет право на личном приеме передать в Администрацию письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

* [Конституция](consultantplus://offline/ref=2CBFD6A6CFF5468F32AC27B227226ABEEB42A053E0959BB602B223AEz5L) Российской Федерации;
* Федеральный закон от 08.03.2015 года № 22-ФЗ «О введении в действие кодекса административного судопроизводства Российской Федерации»;
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2CBFD6A6CFF5468F32AC27B227226ABEE84AA457EEC6CCB453E72DE0C2A3z4L) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ;
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2CBFD6A6CFF5468F32AC27B227226ABEE848A55EEAC2CCB453E72DE0C2A3z4L) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ;
* Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=2CBFD6A6CFF5468F32AC27B227226ABEE84BA053E3C4CCB453E72DE0C2A3z4L) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
* [Кодекс](consultantplus://offline/ref=2CBFD6A6CFF5468F32AC27B227226ABEE84BAF56E2C3CCB453E72DE0C2A3z4L) Российской Федерации об административных правонарушениях;

- Закон Омской области от 06.11.2015 года № 1801-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение».

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

Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Администрацию обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

2.6.1 Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество должностного лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.6.2. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.3. На личном приеме должностным лицом Администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.6.4. При предоставлении Администрации муниципальной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

 представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления Омской области и (или) подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления Омской области организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления муниципальных и муниципальных услуг"), в соответствии с федеральным и областным законодательством;

2.6.5. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации, Омской области, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Администрацией муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации, Омской области не предусмотрено.

2.8. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, Омской области, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения лично и при получении ответа на обращение на личном приеме составляет не более 15 мин.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 календарных дней с момента их поступления в Администрацию.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления такой услуги.

При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения.

Помещение должно отвечать требованиям действующего законодательства, предъявляемым к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объекту инженерной и социальной инфраструктур.

Вход в помещение для предоставления государственной услуги оборудуется пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.12.1. Помещение для работников Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

наличие средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

наличие удобной офисной мебели;

наличие телефона;

оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;

возможность доступа к системе электронного документооборота Администрации, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.12.2 Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

наличие средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата A4 и канцелярских принадлежностей;

2.12.3. Визуальная текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении Администрации для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте органов местного самоуправления городского поселения.

2.12.4. Оформление визуальной текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Гражданин имеет право:

обращаться в Администрацию с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Администрации) и направлять в Администрацию письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

получать муниципальную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Омской области, в том числе в электронной форме;

представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении государственной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 2.3 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Администрации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

2.13.2. Должностное лицо Администрации, ответственное за рассмотрение обращения:

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

принимает меры, направленные на защиту прав, свобод и законных интересов гражданина;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в электронной форме, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

направляет гражданину полную, актуальную и достоверную информацию о результатах предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган в соответствии с его компетенцией, в том числе в электронной форме.

2.13.3 Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

2.13.4. При предоставлении муниципальной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Администрации, как правило, не требуется;

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Администрации требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом Администрации при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 30 минут.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

2.14.2. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне Администрации, порядке предоставления государственной услуги размещается на федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), государственной информационной системе Омской области «Портал государственных и муниципальных услуг Омской области» и официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.14.3. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации, порядке и ходе предоставления муниципальной предоставляется гражданам в устной специалистом (исполнителем) Администрации:

- в помещении для приема граждан Омская область, Полтавский район, р.п.Полтавка, ул. Ленина, д.9.

- по справочному телефону ([п. 2.](consultantplus://offline/ref=2CBFD6A6CFF5468F32AC27B227226ABEE848A35FEAC1CCB453E72DE0C234014AF8E6CD40C0E2DC25A8z6L)2.1. Регламента).

2.14.4 Письменные обращения граждан:

- направляются в Администрации по почтовому адресу: 646740, Омская область, Полтавский район, р.п.Полтавка, ул. Ленина, д.9, и на факс: 8-(38163) 21-967;

- принимаются документоведом .

2.14.5. Обращения граждан в электронной форме направляются на сайт Администрации района.

2.14.6. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, исполнившего ответ на обращения. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.14.7 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется на безвозмездной основе.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения;

- направление ответа на обращение;

- личный прием граждан.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении Регламенту (Приложение № 1) .

Прием граждан проводит Глава Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области, управляющий делами Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области в соответствии с утверждённым графиком. Рассмотрение обращений граждан, а также дача поручений Исполнителям (Специалистам) осуществляется Главой Полтавского городского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

Организацию приема граждан и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан в Администрации осуществляет управляющий делами.

3.1. Прием и регистрация обращения

Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Администрацию.

3.1.1. Обращение принимается документоведом Администрации.

Документовед Администрации, ответственный за прием письменного обращения гражданина:

проверяет правильность адресования письма, бандероли или посылки (далее - корреспонденция) и их целостность;

ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу Администрации) возвращает на почту;

вскрывает корреспонденцию, проверяет наличие в ней обращения гражданина (разорванные документы подклеиваются);

в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции муниципальных служащих Администрации, оно направляется в комиссию Администрации по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов;

в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия должностным лицом Администрации соответствующего решения;

в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1](consultantplus://offline/ref=56B69D6559B859C89906DA170099F9A1D7361B37C2EC2DB47E88EAC76F62CDA9D255B57B56HDQDL) статьи 11.2 ФЗ ОТ 27.07.2010 года № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

к обращению гражданина подкалывает под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;

в случае отсутствия в корреспонденции обращения гражданина прилагает к ее оболочке заверенный своей подписью и с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения нет". В двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя работниками Администрации;

аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов, или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов;

один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

3.1.2. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке на сайт Администрации, принимается специалист Администрации с использованием программно-технических средств и осуществляет регистрацию обращения:

присваивает обращению регистрационный номер;

на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в Администрацию в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или на любом другом свободном месте ставит штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение

3.1.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производиться в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

3.2. Рассмотрение обращения

Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Администрацию.

3.2.1.Документовед направляет обращение Главе городского поселения.

Ответственным исполнителем поручения является должностное лицо Администрации, который указан в поручении первым.

3.2.2. Ответственный исполнитель:

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

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

привлекает в установленном порядке других специалистов;

создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости, с выездом на место;

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

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

готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Администрацию;

при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину (Приложение № 3).

Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до срока его исполнения представляет руководителю Администрации докладную записку с соответствующим обоснованием и направляет уведомление заявителю (Приложение № 4).

Если в тексте поручения руководителя имеется указание "срочно", "незамедлительно", то исполнение осуществляется в течение 3 календарных дней. Указание "оперативно" предусматривает исполнение в течение 10 календарных дней. Если последний день исполнения приходится на нерабочий день, то оно исполняется в предшествующий рабочий день.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 15 дней.

3.3. Направление ответа на обращение

Основанием для начала процедуры подготовки и направления ответа гражданину является поступление его обращения в Администрацию.

Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, с обязательным указанием исполнителя и его контактного телефона.

Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

Ответ дается на обращение, в том числе поступившее в электронной форме.

В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем необходимо указывать срок окончательного ответа.

Обращения граждан, присланные должностными лицами Правительства Омской области, возвращаются в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Омской области при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

Ответы на обращения граждан подписывают Руководитель, Исполнители в пределах своей компетенции (исключая факсимиле). Подписанный ответ передается документоведу для регистрации и отправки гражданину.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба об их возврате

В случае, если ответ заявителю был дан по телефону или в ходе личной беседы, а при рассмотрении обращения возникли не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения вопроса обстоятельства, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются документоведу где проверяется правильность оформления ответа и внесение специалистом в базу данных результата рассмотрения обращения, в соответствии с указанными параметрами (обоснованность, "разъяснено", "удовлетворено", "отказано" и т.п.).

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу 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.

Максимальный срок исполнения процедуры – 5 дней.

3.4. Личный прием граждан.

Основанием для начала процедуры приема гражданина руководителем Администрации является запись гражданина на личный прием у документоведа за организацию личного приема. Блок-схема приведена в Приложении № 2.

Прием граждан осуществляется в соответствии с утверждённым графиком приема граждан.

Правом на внеочередной личный прием обладают:

* ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств;
* инвалиды I и II групп;
* супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны, родители и супруги погибших ветеранов боевых действий на территории других государств;
* граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС;
* лица, награжденные медалью "За особые заслуги перед Омской областью" или удостоенные почетного звания Омской области "Почетный гражданин Омской области";

При записи гражданина на личный прием документовед для оформления карточки личного приема граждан запрашивает следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);

- адрес проживания (регистрации);

- контактный телефон;

- льготную категорию;

- вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема.

Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема.

На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Результатом выполнения административной процедуры приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения в компетентный орган.

IV. Контроль и ответственность за исполнением

Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками Администрации требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляют управляющий делами Администрации.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги Администрации проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с планом проверки, утвержденным нормативным правовым актом Администрации.

4.3. Должностные лица Администрации, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.5. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной по справочному телефону Администрации;

информации, полученной из Администрации по запросу в письменной или электронной форме.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, которые установлены законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заявители вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц АдминистрацииПолтавского городского поселения.

5.2. Заявители могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

- отказ должностного лица АдминистрацииПолтавского городского поселения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, предусмотренных пунктом 12 административного регламента.

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц АдминистрацииПолтавского городского поселения, предоставляющих муниципальную услугу, является подача заявителем жалобы.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа Главе Полтавского городского поселения на решение (действие, бездействие) должностного лица Администрации Полтавского городского поселения, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

5.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, направить жалобу по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием Единого портала, Портала Омской области.

5.6. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 3 календарных дней с момента поступления в АдминистрациюПолтавского городского поселения.

5.7. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

5.8. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.9. Заявители имеют право обратиться в АдминистрациюПолтавского городского поселения за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. При обращении заявителя с жалобой срок ее рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации Полтавского городского поселения, а в случае обжалования отказа должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок жалоба должна быть рассмотрена в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы АдминистрацияПолтавского городского поселения, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из решений, указанных в пункте 5.2. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Жалобы заявителей остаются без рассмотрения в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.15. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц АдминистрацииПолтавского городского поселения в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур при

рассмотрении обращения

Обращение гражданина

(почтой, факсом, в электронной форме)

Соответствие требованиям к обращениям

Регистрация обращения в автоматизированной системе делопроизводства (3-х календарных дня)

Не соответствие

требованиям к обращениям

Уведомление гражданина

Руководитель

Рассмотрение обращения, поручения должностным лицам и другим организациям их выполнение, исходя из содержания обращения.

(7 календарных дней)

Переадресация в иные организации, с уведомлением гражданина

Исполнитель

Рассмотрение обращения

Письменный ответ гражданину по существу поставленных вопросов (5 календарных дней)

Занесение сведений о результатах рассмотрения обращения в автоматизированную систему

Приложение N 2

к Административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур при

организации и проведении приема граждан

|  |
| --- |
| Заявитель |

|  |
| --- |
| Личный прием Руководителя  (в соответствии с утвержденным графиком) |

|  |
| --- |
| Принятие решения Руководителем по существу общения на личном приеме |

Поручения должностным лицам, органам исполнительной власти Омской области, другим организациям, исходя из содержания общения

Предоставление разъяснений и устного ответа по существу заданных вопросов

Письменный ответ гражданину по существу поставленных вопросов.

(30 календарных со дня регистрации обращения)

Занесение сведений о результатах рассмотрения обращения на личном приеме в автоматизированную систему

Приложение N 3

к Административному регламенту

ФИО

адрес заявителя

**Уведомление**

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации” Ваше обращение, поступившее в адрес Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области, рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, ФИО должностного лица)

и направлено для разрешения по компетенции поставленных вопросов в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с просьбой уведомить Вас о принятом решении.

(наименование органа)

Управляющий делами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Приложение N 4

к Административному регламенту

ФИО

адрес заявителя

**Уведомление**

В соответствии с [пунктом 2 статьи 12](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100071) Федерального закона N 59-ФЗ от 2 мая 2006 года "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок рассмотрения Вашего обращения, поступившего в адрес Администрации Полтавского городского поселения Полтавского муниципального района Омской области, продлен с целью дополнительной проработки. О результате рассмотрения обращения Вам будет сообщено.

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

(Исполнитель поручения)

Управляющий делами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.и.о.)