**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области (далее – администрация) по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги администрацией Стрелицкого городского поселения.
1.2. Положения Регламента распространяются на устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).
1.3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – граждане).
1.4. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:
- непосредственно на личном приеме в администрации поселения;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.
1.5. Специалисты администрации поселения лично, посредством использования телефонной и электронной связи проводят консультации и дают справки по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:
а) о месте нахождения и графике работы администрации поселения;
б) о справочных телефонах, факсе, адресе электронной почты администрации;
в) о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
г) о сроках предоставления муниципальной услуги;
д) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
е) о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:
- о получении обращения и направлении его на рассмотрение специалисту администрации района или в иной орган власти;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
ж) о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.
Указанные сведения также размещаются на сайте администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области в сети Интернет.
При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации Стрелицкого городского поселения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.
Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста администрации Стрелицкого городского поселения, принявшего телефонный звонок. Если специалист, принявший телефонный звонок, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предлагает гражданину обратиться письменно.
Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.
Сведения о муниципальной услуге размещаются на сайте администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области в сети Интернет.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**
2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан».
2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области.
Место нахождения: 394941 Воронежская область, Семилукский район, п. Стрелица, ул. Центральная, д.№1.
Справочные телефоны: 8(47372) 52215,
Адрес официального сайта администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района в сети Интернет: www.strelicacity.ru, адрес электронной почты: strelica-adm@mail.ru .
Режим работы: понедельник – пятница - 08.00 – 17.00 ч., перерыв с 12.00 до 13.00 ч.
2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
- ответ на все поставленные в обращении (в устной, письменной или в форме электронного документа) вопросы;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- оставление обращения без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента.
Предоставление муниципальной услуги завершается путем:
- ответа в устной форме, направления ответа в письменной форме либо в форме электронного документа по существу обращения;
- направления уведомления: о переадресации обращения, о прекращении переписки с гражданином, о невозможности прочтения текста обращения;
- списания «в дело» при оставлении обращения без ответа, в случаях предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента.
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.
2.4.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Стрелицкого городского поселения в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.
Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в администрацию поселения.
Общий срок осуществления личного приема в администрации поселения зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.
2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Стрелицкого городского поселения, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
2.4.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
2.4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
2.4.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2.4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, должностные лица администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.
2.4.7. Обращения, направленные в администрацию должностными лицами правительства с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные указанными должностными лицами. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней с момента их регистрации.
2.4.8. Глава администрации Стрелицкого городского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.
2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);
Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (ч. 1), ст. 1);
Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);
Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451);
Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);
постановлением Правительства РФ от 05.12.2005 № 725 «О взаимодействии и координации деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 50, ст. 5311);
Законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращения в органы государственной власти Воронежской области» («Молодой коммунар», № 116, 22.10.2009).
2.6. Исчерпывающий перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в администрацию Стрелицкого городского поселения обращение гражданина:
- в письменной форме (по почте, факсу, в ходе личного приема, через должностное лицо правительства, получившего обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан);
- в форме электронного документа (по электронной почте, с использованием государственных информационных систем);
- в устной форме в ходе личного приема.
2.6.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.
2.6.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом и настоящим административным регламентом. В письменном обращении, поступившем в администрацию Стрелицкого городского поселения в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
2.6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
2.6.5. Запрещается требовать от заявителя 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, а также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций.
2.7. Оснований для отказа в приеме документов нет. Обращение, поступившее в администрацию Стрелицкого городского поселения, подлежит обязательному приему.
2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют. Отдельные виды обращений рассматриваются в особом порядке.
2.9. Порядок рассмотрения отдельных обращений.
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 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.
Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Стрелицкого городского поселения, должностные лица администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
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.
В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию Стрелицкого городского поселения.
В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
2.11. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.
2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в администрацию обращения в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме в ходе личного приема.
2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:
2.13.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.
Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.
У входа в каждое помещение должна быть размещена табличка с наименованием помещения.
2.13.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.
Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.
2.13.3. Центральный вход в здание, где располагается администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании администрации.
2.13.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями.
2.13.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:
- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация.
К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.
На информационных стендах, а также на официальном сайте в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:
номера телефонов, факсов, адрес официального сайта, электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;
режим работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
настоящий Административный регламент.
2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:
Показателями доступности муниципальной услуги являются:
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения информации по электронной почте или через интернет-сайт администрации.
Показателями качества муниципальной услуги являются:
- соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов, участвующих в предоставлении услуги.
2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:
2.15.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:
индивидуального информирования;
публичного информирования.
Информирование проводится в форме:
устного информирования;
письменного информирования.
2.15.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.
2.15.3. Заявитель имеет право на получение сведений о:
- стадии прохождения его обращения;
- входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.
2.15.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги.
При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.
Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.
Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.
Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.
2.15.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.
2.15.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.
2.15.7. Заявитель может получить муниципальную услугу в электронном виде с использованием специальных информационных ресурсов.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и направление на рассмотрение поступивших обращений;
- рассмотрение обращений граждан ответственными исполнителями;
- личный прием граждан в администрации поселения;
- подготовка и направление ответов на обращения граждан.
3.1.1. Прием и первичная обработка обращений граждан.
Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина к главе администрации, заместителям главы администрации, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения согласно компетенции, а также подачи обращения должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан.
Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, телеграфу, подано должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан.
Первичная обработка письменных обращений граждан, поступивших в администрацию, проводится секретарем администрации.
В момент первичной обработки обращения:
проверяется правильность адресации корреспонденции;
вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
документы, поступившие с обращением (копии: паспорта, военного билета, трудовой книжки и др.), являются приложением к обращению;
В случае отсутствия самого текста письменного обращения об этом указывается в аннотации. В случаях присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия названных в письме документов составляются акты.
После первичной обработки тексты с приложенными обращениями передаются главе администрации для составления резолюции.
3.1.2. Регистрация и направление на рассмотрение поступивших обращений.
После подписания главой администрации резолюции все поступившие обращения граждан и ответы на письма подлежат регистрации и обработке в электронной информационно-поисковой системе.
На этапе регистрации обращений проводятся следующие процедуры:
проставляются регистрационные штампы;
присваивается соответствующий номер с указанием даты поступления обращения;
составляется аннотация содержания обращения;
проводится проверка на многократность обращения;
коллективные обращения отмечаются индексом «кол»;
Ответственные специалисты отдела организационно-кадровой работы администрации формируют электронную регистрационную карточку обращения.
Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном федеральным законом и настоящим административным регламентом.
Регистрация обращений, поступивших по факсимильной связи, осуществляется в соответствии с общими требованиями регистрации.
Основанием для направления обращения на рассмотрение является резолюция главы администрации или уполномоченного должностного лица (или иного лица, в чей адрес направлено обращение). Выбор исполнителя осуществляется в соответствии с его компетенцией по решению вопросов, поставленных гражданином в обращении. Резолюция к обращению предписывает конкретное действие по рассмотрению обращения.
Резолюция по обращению оформляется в виде лаконично сформулированного текста (поручения, просьбы), предписывающего действие, порядок и срок исполнения, с указанием фамилии, инициалов исполнителей, подписью соответствующего должностного лица (или уполномоченного на то лица) с расшифровкой подписи и датой рассмотрения.
Административное действие по направлению должностному лицу поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приему и регистрации обращений и не может превышать 3 (трех) рабочих дней с момента поступления обращений в администрацию.
Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации в администрации Стрелицкого городского поселения.
Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации, а также с выездом на место.
В соответствии с законодательством обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляются в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в установленном законодательством порядке на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.
В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие органы или должностным лицам.
Обращение не направляется для рассмотрения в государственный орган власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется заявителем.
Если в соответствии с запретом, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление по компетенции, жалоба после регистрации, рассмотрения должностным лицом, в чей адрес было направлено обращение, и его резолюции возвращается заявителю с разъяснением его права на обжалование в установленном порядке соответствующего решения или действий (бездействия) в судебных инстанциях.
При направлении обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления или их должностному лицу исполнитель в обязательном порядке уведомляет об этом заявителя.
Письма граждан с просьбами о личном приеме их главой администрации поселения подлежат регистрации в установленном порядке. Заявителям направляется письменный ответ в соответствии с установленным сроком направления ответов или приглашение на личный прием устным или письменным уведомлением с разъяснением порядка приема граждан.
3.1.3. Рассмотрение обращений граждан ответственными исполнителями.
Любое обращение, поступившее в администрацию Стрелицкого городского поселения, в соответствии с компетенцией подлежит обязательному рассмотрению согласно резолюции должностного лица.
Глава администрации Стрелицкого городского поселения по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами назначает исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения, определяет сроки рассмотрения обращения и действия, которые должны быть предприняты при рассмотрении обращения, визирует свое решение.
Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление к нему обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией главы администрации.
Общий срок рассмотрения обращений устанавливается в соответствии с законодательством в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации.
При рассмотрении обращения исполнитель:
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения;
в установленном законодательством порядке запрашивает, в случае необходимости, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц необходимые для рассмотрения документы;
осуществляет, в случае необходимости, выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;
принимает меры в соответствии с законодательством, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, или разъясняет их законное право;
осуществляет подготовку проекта документа по результатам рассмотрения обращения, вносит предложения по выбору вариантов решения;
обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
уведомляет гражданина о переадресации его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении сроков рассмотрения обращения.
В случае необходимости изучения при рассмотрении обращения документов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель по согласованию с главой администрации Стрелицкого городского поселения проводит изучение нахождения данных документов или исследуемых объектов с выездом на место.
В соответствии с законодательством в исключительных случаях при направлении запроса в другие инстанции, необходимости организации и проведения схода граждан, проведении других мероприятий, требующих дополнительного времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам, должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения после обоснованной служебной записки исполнителя. В случае утверждения пролонгации сроков исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении сроков рассмотрения его обращения с обоснованием причин и даты завершения рассмотрения обращения.
Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено на основании служебной записки исполнителя не менее чем за 5 (пять) дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения.
Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения должностным лицом пролонгации срока, но не позднее чем за 3 (три) дня до его истечения. По многократным обращениям могут быть приняты следующие решения:
направлены для рассмотрения другому должностному лицу для представления заявителям обоснований по ранее принятому решению и информирования о мероприятиях, направленных на разрешение заявленных проблем, возможных сроках их исполнения и принятии мер для устранения причин повторного обращения;
в связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем вносится мотивированное предложение о прекращении переписки с гражданином.
Ответ заявителю на обращение направляется в виде уведомления в следующих случаях:
при принятии решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки;
при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
при переадресации на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.
Обращения, в которых автор не указал фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, списываются «в дело» или в случае важности затронутых в обращении вопросов направляются должностным лицам в соответствии с их компетенцией (резолюции «Для ознакомления» и «К сведению»).
По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится информация (ответ) должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.
3.1.4. Личный прием граждан в администрации Стрелицкого городского поселения.
Личный прием граждан в администрации Стрелицкого городского поселения проводится главой администрации поселения или уполномоченными на то лицами в соответствии с установленным графиком приема граждан по предварительной записи.
Запись граждан на личный прием осуществляется по контактным телефонам администрации.
Ответственные специалисты администрации Стрелицкого городского поселения приглашают заявителя согласно установленному графику на личный прием, осуществляют подготовку материалов к рассмотрению вопросов на личном приеме, приглашение должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.
Правом на первоочередной личный прием в органах местного самоуправления и у должностных лиц обладают:
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;
- инвалиды I и II групп инвалидности и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.
При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, согласно которому осуществляется оформление карточки учета приема посетителей.
В случае, если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Стрелицкого городского поселения, гражданину разъясняется порядок обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если гражданину многократно давались ответы по существу поставленных вопросов, а новых доводов и обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.
В ходе личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение, которое в установленном порядке регистрируется и подлежит рассмотрению.
В ходе личного приема ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно, о чем в карточке учета приема посетителей делается запись «Письменного ответа не требует».
Ответственные специалисты администрации исполняют поручения, данные главой администрации Стрелицкого городского поселения (заместителями главы администрации) по итогам личного приема, о результатах исполнения поручений докладывают главе администрации (заместителям главы администрации) и направляют ответ заявителю. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации (заместители главы администрации).
Результатом личного приема граждан в администрации является разъяснение по существу поставленных вопросов, с которыми обратился гражданин, либо принятие главой администрации Стрелицкого городского поселения решения по разрешению поставленных вопросов, либо разъяснение порядка обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
Общий срок осуществления личного приема в администрации района зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.
3.1.5. Подготовка и направление ответов на обращения граждан.
Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа является завершение рассмотрения обращения в соответствии с резолюцией и информирование должностного лица об исполнении поручения.
Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:
результат рассмотрения обращения должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный довод со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;
текст должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы;
при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;
если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;
в заключительной части следует сообщить о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения с предложением в связи с завершением срока рассмотрения обращения о снятии с контроля или продлении срока с указанием окончательной даты исполнения.
К информации по итогам рассмотрения обращения прикладываются:
- письменное обращение или карточка учета приема посетителей;
- ответ заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное рассмотрение обращения или невозможность принятия положительного решения.
Если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается указанным в поручении лицом.
Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).
Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.
Вместе с ответом о результатах рассмотрения обращения заявителю могут возвращаться подлинные документы с удостоверяющей подписью заявителя о получении документа, приложенные к обращению. Если в обращении не содержатся просьбы об их возврате, то они остаются в деле и подлежат хранению в архиве.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет руководитель аппарата администрации в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения административного регламента. По результатам проверок он дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение и вносит предложения главе администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района о привлечении к ответственности специалиста, допустившего нарушение.
4.2. Персональная ответственность специалистов администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района закрепляется их должностными инструкциями в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
 **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:
1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района.
Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Стрелицкого городского поселения Семилукского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
5.3. Жалоба должна содержать:
1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:
1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
2) отказывает в удовлетворении жалобы.
5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.