Администрация сельского поселения Казанчинский сельсовет

муниципального района Аскинский район

Республики Башкортостан

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 апреля 2011 года № 10

Об Административном регламенте рассмотрения обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан

В соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», Уставом сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент рассмотрения обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан (приложение № 1).

2. Утвердить график приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан (Приложение № 2).

3. Контроль исполнения данного постановления оставляю за собой.

Глава

сельского поселения Казанчинский сельсовет

 Р.Т.Киямов

Приложение

к постановлению администрации

сельского поселения Казанчинский сельсовет

муниципального района Аскинский район

Республики Башкортостан

от 28.04.2011г. № 10

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент администрации Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан по исполнению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Сельского поселения Казанчинский сельсовет» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Сельского поселения Казанчинский сельсовет.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом РБ от 12 декабря 2006 г. №391-з «Об обращениях граждан в республике Башкортостан»

Уставом Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан;

настоящим административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Сельского поселения, управляющим делами администрации, иными уполномоченными должностными лицами администрации.

1.4. Учёт обращений граждан и справочную работу по обращению граждан ведёт специалист администрации.

1.5. Специалист администрации, работающий с обращениями граждан, несёт ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

1.6. В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к полномочиям органов местного самоуправления, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Республики Башкортостан.

1.7. Муниципальная услуга исполняется в отношении:

- граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами местного самоуправления.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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

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

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

1.11. В органах местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан и отнесенным к компетенции Совета и администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан в соответствии с Федеральными законами, законами Республики Башкортостан, Уставом сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

 1.12. Рассмотрение обращений в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан осуществляется должностными лицами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

1.13. Наряду с должностными лицами органов местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан рассмотрение обращений в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ могут осуществлять муниципальные служащие администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан (далее по тексту – муниципальные служащие).

1.14. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе поступивших в форме электронного документа, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

1.15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**II. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.**

  **Наименование государственной или муниципальной услуги**

 «Рассмотрение обращений граждан в администрации Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан»

 **Наименование органа предоставляющего государственную муниципальную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу**

 Администрация Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

**2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан**

 2.1.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется следующими способами:

 - непосредственно в администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан;

 - с использованием средств телефонной связи;

 - простым почтовым отправлением;

 - посредством сети Интернет на вкладке сельского поселения Казанчинский сельсовет официального сайта органов местного самоуправления муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан по адресу: http://www.askino.ru.

2.1.2. Граждане могут обратиться в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан лично или по почте, по адресу: 452887, РБ, Аскинский район, с.Старые Казанчи, ул.Центральная, 21, по электронной почте по адресу: adm04sp06@mail.ru, или посредством сети Интернет в интернет-приемную сельского поселения на вкладке сельского поселения Казанчинский сельсовет официального сайта органов местного самоуправления муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан по адресу: http://www.askino.ru.

Режим работы администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9:00 до 17:00 часов; перерыв на обед с 13:00 до 14:00 часов.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

Телефон для справок: (34771) 2-41-96.

Номер телефона-факса: (34771) 2-41-96.

Адрес электронной почты: adm04sp06@mail.ru.

2.1.3. На информационных стендах в помещении администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан размещается следующая информация:

- настоящий Административный регламент;

- график приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан (Приложение № 2);

 - номера телефонов для получения справочной информации.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, муниципальные служащие администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности муниципального служащего, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. При невозможности муниципального служащего администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому служащему или должен сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Муниципальные служащие администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан в ходе беседы с гражданами обязаны относиться к ним корректно и внимательно.

2.1.7. При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

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

2) 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;

2.1.8. Гражданин, с учетом графика (режима) работы администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

**2.2. Порядок получения консультаций (справок)**

**о рассмотрении обращений**

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются муниципальным служащим администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, отвечающим за рассмотрение обращений.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

- адреса органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, должности, фамилии, имени, отчества руководителя;

 - требований к оформлению письменного обращения;

- требования к приложениям письменного обращения, если таковые будут иметь место;

 - определения органа, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;

 - места и графиков личного приема должностными лицами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан для рассмотрения устных обращений;

 - порядка и сроков рассмотрения обращений.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

 - компетентность;

 - четкость в изложении материала;

 - полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются только по вопросам, указанным в п. 2.2.2. настоящего Административного регламента, как при личном обращении, так и по почте, по телефону.

**2.3. Результат рассмотрения обращений**

2.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

2.3.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления гражданину результата рассмотрения обращения - ответа в письменной форме.

**2.4. Сроки рассмотрения обращений**

2.4.1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие [государственную](http://base.garant.ru/10102673/#5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, направляется в течение 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.

 2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**2.5. Личный прием граждан**

2.5.1. Личный прием граждан ведется в администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан по графику приема граждан должностными лицами органов местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

2.5.2. Для решения вопроса о записи на прием к Главе сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан управляющий делами администрации принимает от гражданина информацию о сути его предстоящего обращения, а также данные об обращающемся гражданине, адресе места его проживания, все номера контактных телефонов, которое гражданин желает сообщить, для возможного извещения его в случае отмены предстоящего приема по тем или иным причинам.

2.5.3. Рассмотрение обращений на личном приеме включает в себя следующие административные процедуры:

 - регистрацию и рассмотрение обращения;

 - подготовку письменного или устного ответа;

 - оформление дела.

2.5.4. Время ожидания не более 30 минут.

2.5.5. При приеме граждан, в целях уточнения персональных данных обратившегося, должностное лицо, записывающий на прием имеет право предъявить документ удостоверяющий личность.

**2.6. Требования к местам приема и ожидания граждан**

2.6.1. Прием граждан осуществляется в администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

2.6.2. Места приема включают места для ожидания граждан.

2.6.3. Места приема и места ожидания должны соответствовать установленным санитарным правилам и нормам с обеспечением доступности мест общего пользования.

2.6.4. Рядом с местами ожидания должен находиться стол для письма и раскладки документов.

2.6.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными и демонстрационными стендами.

2.6.6. Прием граждан должностными лицами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан осуществляется в помещении, являющимся кабинетом должностного лица, о чем на его двери размещается специальная табличка.

**III. Административные процедуры**

**3.1. Последовательность административных действий (процедур)**

**при рассмотрении письменного обращения**

3.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры:

 - прием и регистрацию обращения;

 - направление обращения исполнителю;

 - рассмотрение обращения;

 - направление ответа гражданину;

 - работа с обращениями, поставленными на контроль;

 - оформление и хранение дела по обращению.

**3.2. Прием и регистрация обращения**

 3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

3.2.2. Требования к письменному обращению:

- в письменном обращении в обязательном порядке указывается наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личная подпись гражданина;

- дата;

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

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке дополнительно указывает 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.

3.2.3. Обращение может поступить в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан одним из следующих способов:

 - почтовым отправлением;

 - посредством факсимильной связи;

 - посредством фельдъегерской связи;

 - по электронной почте;

 - доставлено лично гражданином или его представителем.

3.2.4. Все принятые обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан управляющим делами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, с проставлением штампа с надписью «Администрация сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан» , даты поступления и регистрационного номера.

3.2.5. После регистрации обращений идет дальнейшая их обработка:

проверка правильности адресования корреспонденции (для письменных обращений);

чтение;

определение содержания вопросов, поставленных в обращении;

занесение информации о поступившем обращении в базу (журнал регистрации письменных обращений, журнал регистрации устных обращений) данных обращений с присвоением регистрационного номера;

проверка истории обращений гражданина в базе данных, осуществляемая управляющим делами администрации.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных

3.2.6. При занесении информации в базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

 - дата регистрации обращения;

 - вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

 - данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

 - данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

 - тема (темы) обращения;

 - данные о количестве листов обращения с приложениями.

3.2.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан 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 органы местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан или одному и тому же ее должностному лицу. Гражданин, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

3.2.8. Направление обращения исполнителю входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать 3 рабочих дней с даты регистрации обращения.

**3.3. Рассмотрение обращения**

3.3.1. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

 - содержащие вопросы, которые относятся к компетенции органов местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан;

 - содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию органов местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан;

 - содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

 - другие.

3.3.2. По каждому обращению должностное лицо органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан пишет резолюцию по рассмотрению обращения. Решением должностного лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан являются подписанная им резолюция.

3.3.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, телефону-факсу или электронной почте) в территориальные федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

3.3.4. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом

3.3.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.6. По многократным обращениям должностным лицом органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан на основании истории обращения рассматривается вопрос о безосновательности очередного обращения, и ответственный исполнитель готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.3.7. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, ответственный исполнитель согласно резолюции должностного лица в течение семи дней со дня регистрации направляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения .

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

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письмо-ответ гражданину подписывается должностным лицом органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.3.9. Управляющий делами администрации вносит в базу данных содержание резолюции должностного органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

3.3.10. Обращения и прилагаемые к ним документы с резолюцией должностного лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан направляются для рассмотрения исполнителям.

3.3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, они должны анализироваться:

 - по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

 - по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

 - по развитию общественных отношений;

 - по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

3.3.12. В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

 При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

 - нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

 - необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

 - наличие предложений, не относящихся к компетенции органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан;

 - возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

 - возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

3.3.13. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

3.3.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

 - выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

 - проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

3.3.15. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.3.16. Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

3.3.17. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан и сроки их реализации.

3.3.18. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.3.19. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

3.3.20. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

3.3.21. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.3.22. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель

 вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

 3.3.23. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивает, в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

3.3.24. Запрос подписывается должностным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.3.25. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

3.3.26. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

3.3.27. В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.28. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

3.3.27. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и им дается оценка.

3.3.28. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с Административным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через должностное лицо администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, направившее обращение для рассмотрения исполнителю.

3.3.29. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

3.3.30. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.3.31. Порядок рассмотрения отдельных обращений

-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;

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

-орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

-в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

-в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](http://base.garant.ru/10102673/#5) 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 вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу

**3.4. Направление ответа гражданину**

3.4.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан фамилия и номер телефона исполнителя.

3.4.2. Ответ на обращение подписывается должностным лицом администрации муниципального района Благовещенский район Республики Башкортостан.

3.4.3. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления 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.

3.4.4. 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.

**3.5. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

3.5.1. Управляющий делами администрации, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан , поставленных на контроль, не реже 1 раза в месяц проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание по исполнению поручений должностного органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

3.5.2. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан на контроль, то исполнитель должен представить данному должностному лицу информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки и направить ответ заявителю.

3.5.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение должностному лицу органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан:

 - информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

 - проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

3.5.4. Должностные лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан:

 - рассматривают предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

 - дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

 - решают вопрос о привлечении к ответственности лиц, в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан .

3.5.5. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

 - противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

 - неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;

 - необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

 - иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

 3.5.6. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

 - устранить выявленные нарушения;

 - провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.5.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

 Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

 В этом случае должностное лицо органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая ответ, подготовленный исполнителем.

**3.6. Оформление и хранение обращений**

 3.6.1. Ответ на обращение, подписанный должностным органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан или уполномоченным лицом, направляется гражданину.

3.6.2. Ответственный исполнитель обеспечивает хранение обращения и всех материалов по рассмотрению его: поступивших ответов на запросы, принятые должностными лицами органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

3.6.3. Хранение обращений осуществляется в делах администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3.6.4. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они, как правило, подшиваются с первичным обращением.

3.6.5. Хранение рассмотренных обращений обеспечивается в администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан в течение пяти лет.

 По истечении сроков хранения в текущем архиве администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан соответствующие дела обращений уничтожаются в установленном порядке.

**3.7. Регистрация и рассмотрение обращения**

**при личном приеме**

3.7.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к должностным лицам органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан (далее - личный прием) согласно графику, утвержденному Главой сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

3.7.2. Запись граждан на личный прием осуществляет управляющий делами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан. При обращении к нему гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.7.3. На граждан, записанных на личный прием, специалист (приемной) оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе. При необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая с карточкой личного приема передается Главе сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан. Гражданину сообщается дата, место и время проведения личного приема в соответствии с графиком личного приема.

3.7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.7.6. Должностное лицо, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение, при наличии письменного обращения принимают, такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению.

3.7.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке.

3.7.9. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема, Главой сельского поселения или уполномоченным им лицом дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

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

**3.8. Подготовка письменного ответа на обращение**

**на личном приеме**

3.8.1. После завершения личного управляющий делами администрации передает обращения ответственному исполнителю в соответствии с резолюциями и поручениями главы поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, проводившего прием. При этом соответствующие сведения заносятся в базу данных с отметкой «Личный приём».

3.8.2. Контроль своевременного исполнения обращения, рассмотренного в ходе личного приема, возлагается на управляющего делами администрации, или должностного лица, ответственного за исполнение резолюции Главы сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах п.п. 3.3.28.-3.6.1. Административного регламента .

3.8.3. Ответы авторам обращений даются и направляются в порядке, установленном пунктами 3.3.1.-3.3.31 настоящего Административного регламента за подписью Главы сельского поселения. Материалы по рассмотрению обращений граждан на личном приеме списываются в дело.

**3.9. Порядок и формы контроля за рассмотрением**

**обращений граждан**

 3.9.1. Должностные лица органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.9.2. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан , рассмотрение , принятие решений и подготовку ответов на обращения , содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.9.3. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**IV. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных органа местного самоуправления сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан, принятых в ходе рассмотрения обращений граждан**

4.1. Авторы обращений имеют право на внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами администрации в ходе выполнения данного регламента по исполнению муниципальной услуги, направив жалобу главе Сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан.

4.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения муниципальной услуги, глава Сельского поселения Казанчинский сельсовет:

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

- 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.

По результатам направляется письменный ответ заявителю.

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

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

Приложение № 1 к административному регламенту



 Приложение № 2

к административному регламенту

**ГРАФИК**

**личного приема граждан в администрации сельского поселения**

**Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан**

1. Глава сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан:

В здании администрации сельского поселения по адресу:

Аскинский район, с.Старые Казанчи, ул.Центральная, 21;

Кабинет главы сельского поселения;

Понедельник, четверг с 9.00 часов до 13.00 часов.

2.Управляющий делами администрации сельского поселения Казанчинский сельсовет муниципального района Аскинский район Республики Башкортостан:

В здании администрации сельского поселения по адресу:

Аскинский район, с.Старые Казанчи, ул.Центральная, 21;

Кабинет управляющего делами администрации сельского поселения;

Вторник, среда, четверг с 9.00 часов до 13.00 часов.