РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

БРЯНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ДУБРОВСКИЙ РАЙОН

РЕКОВИЧСКАЯ СЕЛЬСКАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 октября 2010 г. N 78

 с. Рековичи

«Об утверждении административного

регламента Рековичской сельской

администрации по предоставлению му-

ниципальной услуги «Рассмотрения

обращений граждан в Рековичскую

сельскую администрацию»

В соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года N 1789-р о Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, Постановлениями администрации области от 11 мая 2006 года N 286 "О мерах по обеспечению административной реформы в Брянской области", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент Рековичской сельской администрации по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в Рековичскую сельскую администрацию»

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на специалиста Рековичской сельской администрации Новикову М.В.

Глава Рековичской

сельской администрации Т.М. Казорина

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы Рековичской сельской администрации

« 29» октября 2010 № 78

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан в Рековичскую сельскую**

**администрацию**

**I. Общие положения**

 1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в Рековичскую сельскую администрацию (далее – Административный регламент) по вопросам, отнесенным к компетенции Рековичской сельской администрации (далее – администрация) , разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию.

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

 Конституцией Российской Федерации;

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

Положением Рековичской сельской администрации;

настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации.

**II. Требования к порядку исполнения**

**муниципальной функции по рассмотрению обращений**

**2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений**

2.1.1. Информирование об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений осуществляется:

с использованием средств телефонной связи;

посредством публикации в средствах массовой информации;

посредством размещения в информационной системе общего пользования.

2.1.2. На официальном сайте в сети Интернет, на информационном стенде в администрации размещаются:

полный почтовый адрес администрации,

контактные телефоны,

телефоны для справок,

требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте,

график личного приема граждан.

2.1.3. Информирование об исполнении муниципальной функции осуществляется должностными лицами администрации, исполняющими муниципальную функцию (далее – должностные лица), в ходе личного приема, с использованием средств телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9-30 до 17-45 часов, пятница не приемный день.

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

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

**2.2. Срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных обращений**

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

В исключительных случаях срок исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений может быть продлен главой администрации, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о причинах продления срока рассмотрения обращения.

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

**2.3. Требования к письменному обращению**

2.3.1. Письменные обращения граждане могут отправлять:

 почтой по адресу: 242755, Брянская область, Дубровский район, с. Рековичи, улица Журавлева, д 19;

с использованием факсимильной связи:

8(48332) 9-51-34 - приемная главы,

2.3.2. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

наименование Рековичской сельской администрации либо фамилию, инициалы соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество заявителя;

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

изложение сути обращения;

личную подпись заявителя;

дату.

В случае необходимости заявители в подтверждение своих доводов прилагают документы (в подлинниках или копиях).

2.3.3. Обращение, направленное по электронной почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.3.4.В случае, если для предоставления государственной или муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной или муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**2.4. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений**

2.4.1. Основания для отказа в исполнении муниципальной функции:

- ответ на обращение не дается, если в нем не указана фамилия автора и обратный почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае должностные лица вправе сообщить гражданину о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение не рассматривается по существу, если в письменном обращении гражданина поставлен вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае должностное лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

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

2.4.5. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.4.6. 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.

**III. Административные процедуры.**

**Последовательность административных действий (процедур)**

Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация письменных обращений;

рассмотрение письменных обращений и направление ответа заявителю;

личный прием граждан;

порядок и формы контроля исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений;

продление срока рассмотрения обращения;

оформление результатов рассмотрения обращения;

представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

**3.1. Прием и регистрация письменных обращений.**

3.1.1. Основанием для регистрации обращений граждан является их поступление при непосредственной доставке гражданином либо его представителем, поступлением по почте, по факсу, по информационным системам общего пользования в адрес администрации. Регистрацию письменных обращений на имя главы администрации осуществляет специалист администрации.

3.1.2. Регистрация письменных обращений осуществляется в течение трех дней с момента их поступления.

В случаях поступления обращения в праздничные, выходные дни, дни, предшествующие праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.3. Регистрация обращения производится в журнале регистрации письменных обращений путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три и указывается общее число авторов. Такое обращение считается коллективным.

3.1.4. Результатом выполнения административной процедуры по приему и регистрации письменных обращений является запись в журнале регистрации письменных обращений граждан, заполнение регистрационно-контрольной карточки письменного обращения, прикрепление её к подлиннику обращения и передаче на рассмотрение главе администрации, заместителем главы администрации.

3.1.5 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая,

если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**3.2. Рассмотрение письменных обращений и направление**

 **ответа заявителю.**

3.2.1.Руководитель при ознакомлении с обращением в резолюции исполнителю указывает порядок и срок подготовки ответа гражданину.

В случае если в резолюции указаны несколько исполнителей, соисполнители направляют свои предложения в соответствии с компетенцией первому исполнителю за 3 дня до окончания срока подготовки ответа.

Исполнителю передается для рассмотрения копия обращения гражданина.

3.2.2. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе и с участием заявителя;

запрашивает в случае необходимости дополнительные материалы, получает объяснения по существу вопросов, изложенных в обращении;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления, орган государственной власти в соответствии с их компетенцией;

в случае необходимости исполнитель может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место;

подготавливает проект ответа гражданину, который должен содержать следующую информацию: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, подпись должностного лица (на чье имя поступало обращение).

3.2.3. Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу, и на его обращения были даны исчерпывающие ответы, то исполнитель представляет руководителю служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по этому вопросу.

3.2.4. Если в результате рассмотрения обращения 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 органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

В случае признания заявления необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.5. После подготовки проекта ответа исполнитель направляет его с копией обращения на подпись должностному лицу (на чье имя поступало обращение).

Подписанный ответ специалисту в соответствии с местом регистрации обращения.

3.2.6. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающими с обращениями.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

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

3.2.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан вернуть все числящиеся за ним обращения руководителю.

3.2.8. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных обращений в администрацию является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление обращений для рассмотрения в уполномоченные государственные органы, принятие мер по разрешению содержащихся в обращениях вопросов, а также ответ гражданину в письменной форме.

3.2.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований законодательства на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

**3.3. Личный прием граждан.**

3.3.1. Личный прием граждан в Рековичской сельской администрации осуществляют:

- глава администрации (телефоны 8(48332) 9-51-34

3.3.2. Прием граждан осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность. На основании этого документа производится регистрационная запись в журнале регистрации личного приема граждан и оформляется карточка личного приема гражданина.

3.3.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

инвалиды и участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

инвалиды I и II групп;

граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

родители, супруги погибших (умерших) инвалидов ВОВ, участников ВОВ, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

беременные женщины;

приемные родители;

лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.3.4. Для гарантированного приема определенным должностным лицом рекомендуется предварительная запись по телефону. При отсутствии должностного лица прием граждан осуществляется лицом, исполняющим его обязанности.

3.3.5. Личный прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах. Время приема не должно превышать 20 минут.

3.3.6. Ожидание приема граждан главой администрации, заместителем главы администрации осуществляется в соответствующих приемных, где имеется достаточное количество стульев. Освещенность помещений удовлетворительная. Время ожидания в очереди на прием не должно превышать 30 минут.

3.3.7. Время личного приема:

начало в 9.30 часов

окончание в 17.45 часов

(перерыв на обед с 13.00 часов до 14.00 часов)

Выходные дни: суббота, воскресенье.

3.3.8. Личный прием осуществляется по одному посетителю.

По просьбе посетителя при личном приеме могут присутствовать работники, обеспечивающие предоставление ответов по существу заданных вопросов.

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

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов при личном приеме могут присутствовать сотрудники администрации, обеспечивающие предоставление ответов по существу заданных вопросов.

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

В 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.3.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, указанном в п. 3.1. настоящего Регламента.

3.3.12. Материалы личного приема граждан оформляются и учитываются уполномоченными лицами.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.3.13. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан в администрации является ответ заявителю о решении поставленных вопросов, или обязательное разъяснение по существу, или принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения о направлении обращения в иной орган местного самоуправления, орган государственной власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией с извещением об этом заявителя.

**3.4. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений**

3.4.1. Контроль полноты и качества исполнения функции по рассмотрению обращений включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

3.4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, за соблюдение сроков предоставления ответа заявителю.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.4.3. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

3.4.4. Обязанность по учету обращений возлагается на работников администрации в соответствии с должностными инструкциями. Работник администрации, уполномоченное лицо, ответственный за регистрацию обращений граждан, несет персональную ответственность за соблюдение правильности учета обращений.

3.4.5. Контроль за соблюдением сроков предоставления ответа заявителю осуществляется специалистами администрации по месту регистрации обращения.

**3.5. Продление срока рассмотрения обращения**

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, о чем исполнитель обязан уведомить заявителя.

3.5.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет её должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

3.5.3. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращений является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о представлении информации в иной орган местного самоуправления, орган государственной власти или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

**3.6. Оформление результатов рассмотрения обращения**

3.6.1. Требования к содержанию и оформлению ответов по обращениям:

ответы на обращения должны быть адресованы гражданину, направившему обращение, содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письмах граждан (что, кем, когда сделано или что, кем, когда будет сделано);

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям действующего законодательства, содержать ссылку на нормативный правовой акт (кем, когда принят, номер документа).

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

3.6.2. Проект ответа со всеми материалами направляется должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения, для подписания.

Должностное лицо после ознакомления с материалами по рассмотрению обращения подписывает ответ гражданину, направившему обращение.

3.6.3. Ответ направляется заявителю по указанному в обращении адресу.

При наличии нескольких заявителей ответ направляется в первый указанный адрес.

В случае рассмотрения обращения граждан, поступивших от региональных органов государственной власти, общественной приемной Председателя партии «Единая Россия» В.В.Путина, аппарата Президента Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Брянской области в сопроводительном письме содержится просьба о возврате подлинника обращения, он прикладывается к ответу в соответствующий адресат.

3.6.4. Копии ответов на обращения граждан, поступивших на имя главы администрации, и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются исполнителями специалисту для итогового формирования дела для архивного хранения.

3.6.5. Подлинники обращений граждан, материалы, относящиеся к рассмотрению, копии ответов направленных заявителям, при обращении граждан к заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений уполномоченными лицами формируются в дела для архивного хранения.

3.6.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению результата рассмотрения обращения является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа – указания сроков окончательного решения вопросов.

**3.7. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

3.7.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.7.2 Справочную работу по рассмотрению обращений граждан на имя главы администрации ведет специалист.

Справочную работу по рассмотрению обращений на имя заместителя главы администрации, ведут уполномоченные лица.

Справки предоставляются при личном обращении или по телефону.

3.7.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.7.4. При получении запроса по телефону уполномоченное лицо:

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

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

к назначенному сроку подготавливает ответ.

**3.8. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях**

3.8.1. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью выявления причин, вызывающих массовые обращения по наиболее значимым проблемам населения.

3.8.2. Периодичность представления информационно-аналитических материалов главе администрации – ежеквартально, губернатору Брянской области для подготовки итогового доклада Президенту Российской Федерации – по итогам года.

3.8.3. Уполномоченные лица по ведению делопроизводства по обращениям граждан предоставляют справочную информацию специалисту для подготовки сводного отчета в установленные сроки.

**IV. Порядок обжалования действий**

**по рассмотрению обращений и решений, принятых по обращениям**

4.1. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики муниципальных служащих осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги к главе администрации.

 В жалобе указываются:

 - фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

 - почтовый адрес, контактный телефон;

 - предмет жалобы;

 - личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

 Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

 Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа*.*

 Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения при рассмотрении обращения.

Каждое предложение получателя услуги по повышению качества предоставляемой администрацией услуги будет внимательно рассмотрено, и если оно будет отклонено, то будут указаны мотивы.

Заявитель жалобы может получить информацию о результатах рассмотрения во время личного приема или письменно, по усмотрению заявителя.

4.2. Получатели услуги имеют право на обжалование (оспаривание) действий или бездействия должностных лиц в досудебном и судебном порядке, если считают, что нарушены их права и свободы.

4.3. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, согласно законодательства;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном законодательством;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном законодательством;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных законодательством, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном законодательством;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном законодательством;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном законодательством.