

АДМИНИСТРАЦИЯ ИГОРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

 ХОЛМ-ЖИРКОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 05.05.2022г. № 24

О внесении изменений в административный

регламент рассмотрения обращений граждан,

утвержденный постановлением

Главы МО Игоревского сельского

поселения Холм-Жирковского района

Смоленской области № 13 от 10.03.2011г.

Рассмотрев протест прокуратуры Холм-Жирковского района Смоленской области от 25.04.2022г. № 01-02-22,в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Администрация Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области:

 ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в административный регламент рассмотрения обращений граждан Администрации Игоревского сельского поселения Холм- Жирковского района Смоленской области, утвержденного постановлением Главы муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм- Жирковского района Смоленской области от 10.03.2011г. № 13(в ред. № 15 от 16.03.2015в ред. № 7 от15.03.2018г, 11.03.2019г. № 8 ,в ред. от 30.01.2020г. № 5)

 следующие изменения:

 - Пункт 3.2 дополнить п.п.3.2.6.

персональным данным физического 3.2.6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим лица.

Пункт 3.12 дополнить п.п.3.12.2.

 3.12.2. Предусмотрена возможность подачи жалобы в электронной форме.

 Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа. предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя- физического лица либо наименования, 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 (бездействиях) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Пункт 1 дополнить п.п.1.6.

1.6.Заявитель получателя муниципальной услуги является  физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в [частях 2](https://base.garant.ru/12177515/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_102) и [3 статьи 1](https://base.garant.ru/12177515/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_103) настоящего Федерального закона, либо к уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертам, указанным в [части 2 статьи 1](https://base.garant.ru/12177515/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_102) настоящего Федерального закона, или в организации, указанные в [пункте 5](https://base.garant.ru/12177515/741609f9002bd54a24e5c49cb5af953b/#block_2005) настоящей статьи, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном [статьей 15.1](https://base.garant.ru/12177515/87f87c00c1712306229db52e8e9eb87b/#block_1510) настоящего Федерального закона, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

 2. Настоящее постановление вступает в силу после дня обнародования.

Глава муниципального образования

Игоревского сельского поселения

Холм-Жирковского района

Смоленской области: Анисимова Н.М.

Приложение № 1

Утверждено постановлением

Администрации Игоревского

сельского поселения

Холм-Жирковского района

Смоленской области

от 10.03.2011 N 13

(в ред. № 15 от 16.03.2015

в ред. № 7 от 15.03.2018г.

в ред. № 8 от 11.03.2019г.

в ред.№5 от 30.01.2020г.)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

 В АДМИНИСТРАЦИИ ИГОРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ХОЛМ – ЖИРКОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области, настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области. Централизованное делопроизводство по обращениям граждан осуществляет специалист 1 категории.

1.4. Администрация Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.5. Работу с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области, в том числе по информационным системам общего пользования, как и личный прием, организует специалист 1 категории.

1.6. Заявитель получателя муниципальной услуги является  физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в [частях 2](https://base.garant.ru/12177515/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_102) и [3 статьи 1](https://base.garant.ru/12177515/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_103) настоящего Федерального закона, либо к уполномоченным в соответствии с законодательством Российской Федерации экспертам, указанным в [части 2 статьи 1](https://base.garant.ru/12177515/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_102) настоящего Федерального закона, или в организации, указанные в [пункте 5](https://base.garant.ru/12177515/741609f9002bd54a24e5c49cb5af953b/#block_2005) настоящей статьи, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном [статьей 15.1](https://base.garant.ru/12177515/87f87c00c1712306229db52e8e9eb87b/#block_1510) настоящего Федерального закона, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2. Требования к порядку исполнения функций по рассмотрению

обращений граждан

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения

государственной функции

2.1.1. Информация о порядке исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в структурных подразделениях администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области; с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; с использованием средств массовой информации.

2.1.2. Сведения о местонахождении и адресах Администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области.

2.1.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах сообщается по телефонам и размещается в средствах массовой информации, на Интернет-сайте Администрации Холм-Жирковского района Смоленской области.

2.1.4. Приемные дни главы муниципального образования Игоревского сельского поселения по обращениям, заявлениям и жалобам: вторник и четверг с 10.00 до 12.30 часов.

2.1.5. Информирование об исполнении функции осуществляется специалистом 1 категории в ходе личного приема: понедельник , вторник, четверг с 09.00 часов до 17.00 часов и с 13.00 до 14.00 перерыв на обед , а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 09.00 часов до 17.00 часов и с 13.00 часов до 14.00 часов перерыв на обед.

2.1.6. При ответах на устные обращения граждан (по телефону или лично) специалист 1 категории подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках исполнения функции, основаниях для отказа в исполнении функции, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию.

2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных

обращений граждан

2.2.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящими органами, то исполнитель обязан согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

2.2.2. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации( руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона. Данное обращение рассматривается высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации (руководителем высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

 2.2.3. Глава муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к письменному обращению граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления – Администрация Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области, в который гражданин направляет свое обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица; фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение сути обращения; личную подпись гражданина и дату написания.

2.3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

2.3.3. Обращение, направленное по форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке ,поступившее обращение должно содержать наименование органа местного самоуправления (администрация Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области) или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество( при наличии) обращающегося, адрес электронной почты заявителя по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, к обращению могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае поступления в администрацию Игоревского сельского поселения или должностному лицу письменного обращения , содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации Игоревского сельского поселения , гражданину, направившему обращение , в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта информационно-телекоммуникационной сети « Интернет» , на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении , при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.4. Результат исполнения функции по рассмотрению

обращений граждан

2.4.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов; разъяснение вопросов, поставленных в обращении гражданина, в соответствии с федеральным и областным законодательством; направление обращения гражданина в другие органы государственной и муниципальной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в данном обращении; оставление обращения гражданина без ответа или отказ в решении вопросов, поставленных в обращении гражданина, в соответствии с федеральным и областным законодательством.

2.4.2. Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения гражданами ответов на их обращения в письменной форме.

2.5. Перечень оснований для отказа в исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

2.5.1. Гражданин имеет право на получение ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев: если в обращении гражданина не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией); если текст обращения не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению); 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); если обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; если полученное письменное обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом); если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение); если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение; если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается , о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Игоревского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении поступившем а администрацию Игоревского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме. 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 части2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети « Интернет»

2.6. Ответственность работников при исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. 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.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры: прием и первичную обработку письменных обращений граждан; регистрацию и аннотирование поступивших обращений граждан; направление обращений граждан на рассмотрение; рассмотрение обращений граждан в структурных подразделениях; личный прием граждан; постановку обращений граждан на контроль; продление срока рассмотрения обращений граждан; оформление ответов на обращения граждан; предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения; порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных

обращений граждан

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции является личное обращение гражданина в администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области либо поступление письменного обращения гражданина с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу, факсу, информационным системам общего пользования.

3.2.3. Все обращения, поступившие в администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области, принимаются и обрабатываются специалистом 1 категории, который проверяет правильность адресования корреспонденции.

3.2.4. Впереди обращения прикладываются поступившие документы: паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии.

3.2.5. Результатом выполнения действий административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, являются прием, первичная обработка обращений граждан.

 3.2.6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

3.3.1. Специалист 1 категории в течение рабочего дня производит регистрацию обращений в журнале регистрации писем и обращений граждан.

3.3.2. При регистрации обращений обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные в нем вопросы, письму присваивается регистрационный номер, указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то оно считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации; обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.3.3. Поступившие обращения аннотируются в журнале регистрации. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

3.3.4. Результатом выполнения административной процедуры по регистрации и аннотированию поступивших обращений являются регистрация обращения и подготовка его к направлению на рассмотрение.

3.4. Направление обращения на рассмотрение

3.4.1. Зарегистрированные письма специалист передает главе муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области.

3.4.2. Письма граждан, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственных органов местного самоуправления или должностного лица, направляется в течении 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

 3.4.4. Сопроводительные письма к обращениям, направленным на рассмотрение в органы местного самоуправления, руководителям предприятий, организаций и учреждений области, подписываются Главой муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области или его заместителями. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

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

3.4.6 В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.5. Рассмотрение обращений в администрации Игоревского

сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области

3.5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина в Администрации Игоревского сельского поселения является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке обращение, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

 3.5.2. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации( руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона. Данное обращение рассматривается высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации (руководителем высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.5.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу.

3.5.4. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган местного самоуправления и иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее структурное подразделение уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.5.5. При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

3.5.6. При исполнении письма должны быть соблюдены следующие реквизиты: точный адрес заявителя (из обращения); текст письма; фамилия, инициалы исполнителя; телефон для справок.

3.5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители обязаны в течение семи дней представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

3.5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

3.5.10. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), должностное лицо вправе не направлять ответ.

3.5.11. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, являются разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в другие органы или должностному лицу поручений для рассмотрения обращения и принятия мер по решению содержащихся в них вопросов.

3.6. Организация личного приема граждан

3.6.1. Организацию личного приема граждан в администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области осуществляет специалист 1 категории.

3.6.2. Личный прием граждан в администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района проводится главой муниципального образования, специалистом 1 категории.

3.6.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

3.6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Игоревского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.8. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием.

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

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

3.7. Постановка обращений граждан на контроль

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, выявления принятых мер в случае повторных (многократных) обращений.

3.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением обращений, направленных на рассмотрение в Администрацию Игоревского сельского поселения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, от Губернатора Смоленской области, от первого заместителя Губернатора, от заместителей Губернатора, из Аппарата Администрации Смоленской области. Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней. Продление указанного срока производится Губернатором Смоленской области, первым заместителем Губернатора Смоленской области или руководителем Аппарата.

3.7.3. Должностные лица Администрации Игоревского сельского поселения осуществляют в пределах своей компетенции 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.

3.7.4. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.8.1. В особых случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления.

3.8.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

3.8.4. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, являются принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление гражданину уведомления о принятом решении.

3.9. Оформление ответа на обращения граждан

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава муниципального образования Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.9.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель письменно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

3.9.5. Регистрацию и отправление ответа осуществляет специалист 1 категории.

3.9.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации Игоревского сельского поселения.

3.9.7. Результатом выполнения административной процедуры по оформлению ответа на обращение граждан является оформление и направление гражданину ответа, в котором излагаются разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

3.10. Предоставление справочной информации

о ходе рассмотрения обращения

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

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист 1 категории.

3.10.3. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам: о получении обращения и направлении его на рассмотрение; об отказе в рассмотрении обращения; о продлении срока рассмотрения обращения; о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Специалист регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и передает их главе муниципального образования.

3.10.6. Результатом выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подразделе, является информирование гражданина по существу его обращения в устной форме.

3.11. Порядок и формы контроля за исполнением функции

по рассмотрению обращений граждан

3.11.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.11.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется главой муниципального образования Игоревского сельского поселения.

3.11.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и области.

3.11.4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений граждан в администрации Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области осуществляется специалистом 1 категории.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в администрацию Игоревского сельского поселения Холм-Жирковского района Смоленской области, осуществляет глава муниципального образования Игоревского сельское поселение Холм-Жирковского района Смоленской области.

3.12. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

граждан и решений, принятых по обращениям

3.12.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

 3.12.2. Предусмотрена возможность подачи жалобы в электронной форме.

 Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа. предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя- физического лица либо наименования, 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 (бездействиях) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.