**Администрация городского поселения город Янаул муниципального района Янаульский район Республики Башкортостан**

**Постановление**

**29 июня 2012 года № 139**

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом городского поселения город Янаул муниципального района Янаульский район Республики Башкортостан,

 ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (прилагается).

2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде в здании администрации городского поселения по адресу: Республика Башкортостан, Янаульский район, г.Янаул, ул.Маяковского, 14, и разместить в сети «Интернет» на официальном сайте.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Гильмиярову А.С.

Глава

Администрации

 И.Ф. БАГАУВ

 Утверждено постановлением Администрации

городского поселения город Янаул

 муниципального района Янаульский район

Республики Башкортостан

от «29» июня 2012 года № 139

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент Администрации городского поселения город Янаул муниципального района Янаульский район Республики Башкортостан (далее - Администрация), уполномоченной на предоставление муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения эффективности предоставления услуг органам государственной власти Российской Федерации, органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, физическим и юридическим лицам, обеспечение им комфортных условий доступа к муниципальным услугам при их минимальном участии в процессе предоставления услуг, исключения административных барьеров, оптимизации межведомственного информационного взаимодействия и определяет порядок действия Администрации, порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации, должностными лицами и получателями муниципальной услуги, иными заинтересованными лицами.

1.1 Предметом регулирования данного административного регламента является установление сроков и последовательности административных процедур и административных действий должностных лиц Администрации городского поселения город Янаул (далее Администрация), осуществляемых по запросу физического лица, его уполномоченного представителя (далее заявитель) в пределах установленных нормативно правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2 Круг лиц данной муниципальной услуги – граждане Российской Федерации.

1.3 Муниципальная услуга предоставляется администрацией городского поселения города Янаул (далее - Администрация), расположенной по адресу: 452800, г. Янаул, ул. Маяковского, д. 14.

Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Администрации - лицами, постоянно, временно осуществляющими деятельность по оказанию муниципальной услуги.

1.4. Сведения о местонахождении администрации городского поселения город Янаул, графике (режиме) работы контактных телефонах (телефонах для справок) и информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляются:

- при личном обращении;

- путем размещения на информационных стендах в Администрации. График работы Администрации:

понедельник - пятница с 08-00 до 17-30

перерыв на обед с 12-30 до 14-00

выходные дни - суббота и воскресенье.

1.5. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: 8 (34760) 5-44-80.

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться по обращениям заинтересованных лиц:

- в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной передачи данных по электронному адресу: adm.gor.yanaul@mail.ru;

- с использованием средств телефонной связи.

1.6. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений предоставляются муниципальным служащим Администрации города, отвечающим за рассмотрение обращений (инспектор приемной).

1.6.1. Консультации предоставляются по вопросам:

- адреса Администрации города, должности, фамилии, имени, отчества руководителя;

- требований к оформлению письменного обращения;

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

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

- места и графиков личного приема должностными лицами Администрации города для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений.

1.6.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

1.7. На информационных стендах в помещении Администрации размещается следующая информация:

- настоящий Административный регламент;

- график приема граждан должностными лицами Администрации города;

- номера телефонов для получения справочной информации.

1.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан муниципальные служащие Администрации города 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.

1.10. При невозможности муниципального служащего Администрации города, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) другому муниципальному служащему или же обратившемуся гражданину может быть сообщен телефонный номер Администрации города, по которому можно получить необходимую информацию.

1.11. Муниципальные служащие Администрации района в ходе беседы с гражданами обязаны относиться к ним корректно и внимательно.

1.12. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Администрации города, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной, почтовой связи и лично.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1 Наименование муниципальной услуги – рассмотрение обращений граждан РФ с последующим направлением письменного ответа заявителю.

Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами администрации городского поселения города Янаул (далее - Администрация).

2.2 Рассмотрение обращений в Администрации города осуществляется должностными лицами Администрации города. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Должностными лицами Администрации города являются глава Администрации города, заместитель главы Администрации города; муниципальные служащие Администрации города (далее по тексту - муниципальные служащие), (далее - должностные лица (должностное лицо) Администрации города).

2.3 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).

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

2.4 Сроки рассмотрения обращений

2.4.1 Документы подлежат исполнению в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

- без конкретной даты исполнения с пометкой «Срочно» - в 3-дневный срок;

- без конкретной даты исполнения с пометкой «Оперативно» - в 10-дневный срок;

- без конкретной даты исполнения и специальных пометок - в срок не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения;

- поступившие из Администрации Президента Республики Башкортостан, Правительства Республики Башкортостан - в срок, указанный в поручении. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до 30 дней с даты его подписания (до соответствующего числа следующего месяца);

- по запросам депутатов Государственного Собрания - Курултая Республики Башкортостан - не позднее чем через 15 дней со дня его получения. В случае, если для рассмотрения запроса необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, срок дачи в письменной форме ответа на запрос может быть продлен главой (заместителем) Администрации города, которому направлен указанный запрос, до 30 дней со дня его получения с сообщением об этом депутату;

- по поручению Правительства Республики Башкортостан, если срок специально не оговаривается, оно подлежит исполнению в срок не более 30 дней с даты его подписания (до соответствующего числа следующего месяца).

2.4.2 Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения в Администрации города и заканчивается датой подписания ответа главой (заместителем) Администрации города.

2.4.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, 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, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены главой (заместителем) Администрации города не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.5 Рассмотрение обращений в Администрации города осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

- Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан»;

- ст. 14 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- ст.4 Устава городского поселения город Янаул муниципального района Янаульский район Республики Башкортостан.

 2.6 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.

 Обращение может поступить в Администрацию города одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- доставлено лично гражданином или его представителем.

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

2.7 Должностным лицам, осуществляющим предоставление муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

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

предоставление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовым актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона.

2.8. Не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ следующие обращения:

2.8.1. В которых 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.

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

2.8.3. Государственный орган, 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.

2.8.4. 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.

2.8.5. 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 государственного органа или 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.

2.8.6. В случае, 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.

2.8.7. 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 Администрацию.

 2.9 Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

 2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

 2.11 Сроки регистрации обращений.

Все принятые обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в Администрацию инспектором приемной с проставлением штампа Администрации города и даты поступления.

 После регистрации обращений идет дальнейшая их обработка: проверка правильности адресования корреспонденции (для письменных обращений), чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка журнале регистрации.

При занесении информации в журнал регистрации обращений граждан вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- входящий номер;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

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

- тема (темы) обращения.

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

 2.12 Требования к местам приема и ожидания граждан

2.12.1. Прием граждан осуществляется в Администрации города.

2.12.2. Места приема включают места для ожидания граждан.

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

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

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

2.12.6. Прием граждан должностными лицами Администрации осуществляется в помещении, являющемся 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. Рассмотрение обращения

Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращения в Администрацию города.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации города;

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации города;

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

- другие.

3.3 По каждому обращению глава (заместитель) Администрации города пишет резолюцию по рассмотрению обращения. Решением главы (заместителя) Администрации города являются подписанная им резолюция.

3.4 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.

3.5 По многократным обращениям главой (заместителем) Администрации города на основании истории обращения рассматривается вопрос о безосновательности очередного обращения и ответственный исполнитель готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.6 Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, ответственный исполнитель согласно резолюции главы (заместителя) Администрации города 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.

3.7 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, 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 главы (заместителя) Администрации города жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письмо-ответ гражданину подписывается главой (заместителем) Администрации города, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.8 Специалист документационного обеспечения (приемной) вносит в журнал регистрации обращений граждан данных содержание резолюции должностного лица Администрации города, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях).

3.9 Обращения и прилагаемые к ним документы с резолюцией главы (заместителя) Администрации города через приемную направляются для рассмотрения исполнителям.

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

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

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

3.11 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 Администрации города;

- 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.

3.12 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.

3.13 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.

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

3.15 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.

3.16 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 Администрации района, органов местного самоуправления и их должностных лиц, и сроки их реализации.

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

3.18 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.

3.19 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.

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

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.

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 исполнителем подготавливается запрос. 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.

Запрос подписывается главой (заместителем) Администрации города и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

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

 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.

 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.

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.

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 города, направившее обращение для рассмотрения исполнителю.

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 Администрации города, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Администрации города, 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.

4. Направление ответа гражданину

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 Администрацией города, фамилия и номер телефона исполнителя.

4.2. Ответ на обращение подписывается главой (заместителем) Администрации города.

Основание для оставления обращения без ответа согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. Специалист документационного обеспечения (приемной), а также должностное лицо, ответственное 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 главы (заместителя) Администрации города.

5.2. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось главой (заместителем) Администрации города на контроль, то исполнитель должен представить главе (заместителю) Администрации города информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки и направить ответ заявителю.

5.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение главы (заместителя) Администрации города:

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

- проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

5.4. Глава (заместитель) Администрации города:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

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

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

5.5. Основаниями для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут 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 Администрации города.

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

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

5.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава (заместитель) Администрации города.

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

В этом случае глава (заместитель) Администрации города, давший поручения по рассмотрению обращения и поставивший его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая ответ, подготовленный исполнителем.

6. Оформление и хранение обращений

6.1. Ответ на обращение, подписанный главой (заместителем) Администрации района или уполномоченным лицом, направляется гражданину.

6.2. Ответственный исполнитель обеспечивает хранение обращения и всех материалов по рассмотрению его: поступивших ответов на запросы, принятые главой (заместителем) Администрации города решения, иной информации о результатах рассмотрения обращения.

6.3. Хранение обращений осуществляется в накопителях по структурным подразделениям Администрации города в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

6.5. Хранение рассмотренных обращений обеспечивается структурными подразделениями Администрации города в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве Администрации района соответствующие дела обращений уничтожаются в установленном порядке.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

 4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием решений ответственным специалистом осуществляется непосредственно управляющим делами Администрации.

Текущий контроль осуществляется в форме проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается управляющим делами Администрации.

По результатам проверок в случае нарушений управляющим делами Администрации дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования подготовленных ответственным специалистом документов в рамках предоставления муниципальной услуги, соответствующих положениям настоящего Регламента и действующему законодательству.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения физических и юридических лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок может носить плановый и внеплановый характер.

4.3. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

4.4. По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должностных лиц

5.1. Решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи гражданином письменного обращения, которое рассматривается Главой Администрации. Граждане – получатели муниципальной услуги вправе обращаться с заявлениями по обжалованию решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц по каждой административной процедуре данной муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации, принятое или осуществленное им при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. В досудебном (внесудебном) порядке заявителем могут быть обжалованы:

- действия (бездействие) должностных лиц Администрации - Главе администрации города Янаул.

5.4. Письменное обращение гражданина, претендующего на получение муниципальной услуги, на действие (бездействие) или решение должностного лица Администрации должна содержать:

- должность лица, которому адресуется обращение;

- фамилию, имя, отчество (наименование) заявителя, которым подается письменное обращение, и его место жительства (место нахождения);

- в обращении должны быть указаны должность, фамилия, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушает права или законные интересы заявителя;

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения;

- подпись и дату подачи обращения.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Администрацию обращения гражданина, направленного по почте (по электронной почте в виде электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью) либо представленного заявителем при личном обращении.

5.7. Если в результате рассмотрения обращения оно признано обоснованным, то глава Администрации принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя. Должностное лицо (муниципальный служащий), ответственное за решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги и нарушившее права, свободы или законные интересы заявителя, может быть привлечено к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причины, по которой оно признано необоснованным.

5.9. Максимальный срок рассмотрения обращения гражданина составляет 30 дней со дня поступления обращения.

5.10. Заявитель, считающий, что решения или действия (бездействие) должностных лиц (муниципальных служащих) Администрации нарушают его права, свободы или законные интересы, имеет право на обжалование таких решений или действий (бездействия) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному регламенту

«Организация приема граждан,

обеспечение своевременного и полного

рассмотрения устных и письменных

обращений граждан, принятие по ним

решений и направление ответов в

установленный законодательством

 Российской Федерации срок»

Форма заявления

Главе Администрации городского поселения город Янаул

муниципального района Янаульский район Республики

 Башкортостан

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество полностью)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Суть обращения

К заявлению прилагаю документы:

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

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_