**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ТОЛПАРОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

 **КАРГАСОКСКИЙ РАЙОН**

 **ТОМСКАЯ ОБЛАСТЬ**

 **МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

 **«АДМИНИСТРАЦИЯ ТОЛПАРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ»**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **№**

**п. Киевский**

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан должностными лицами и органами местного самоуправления Толпаровского сельского поселения»

В целях реализации мероприятий проводимой в Российской Федерации административной реформы, направленной на повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, доступности гражданам государственных и муниципальных услуг, качественного и своевременного их предоставления, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан должностными лицами и органами местного самоуправления Толпаровского сельского поселения»

3.Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте Администрации Толпаровского сельского поселения в сети Интернет.

Глава поселения

( Главы администрации) В.Т. Власенко

Утвержден

постановлением Администрации

Толпаровскоого сельского поселения

От

 Приложение

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан должностными лицами и органами местного самоуправления Толпаровского сельского поселения»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан должностными лицами и органами местного самоуправления Толпаровского сельского поселения (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан, в том числе поступивших по информационным системам общего пользования, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений.

Настоящий Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.2. Сведения о настоящем Административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге размещаются в реестре муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального образования « Толпаровское сельское поселение».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – Рассмотрение обращений граждан должностными лицами и органами местного самоуправления Толпаровского сельского поселения.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

- ответ на поставленные в обращении вопросы;

- направление (переадресование) обращения в органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление заявителя о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам;

- отказ в рассмотрении обращения по существу вопросов.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа, уведомления о переадресации письменного обращения или отказа в рассмотрении обращения по существу и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной (в том числе в форме электронного документа) или устной форме.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать
30 дней со дня регистрации обращения.

2.3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину (письменно, в личной беседе, по телефону) и обоснованием необходимости продления сроков.

2.3.3. Сокращенные сроки рассмотрения обращений могут устанавливаться, если обращение не требует проверки или наоборот требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»;

- Устав муниципального образования «Толпаровское сельское поселение»;

- настоящий Административный регламент.

2.6. Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги является:

- обращение (при направлении обращения по почте, электронной почте, личном обращении). Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы. Письменное обращение должно быть подписано гражданином и содержать дату.

В обращении, направляемом по электронной почте, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (при обращении в ходе личного приема).

2.7. Основанием к отказу в приеме документов является несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в п. 2.6. настоящего Административного регламента.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращение не содержит фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) гражданина, почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- если ранее принято решение о прекращении переписки с гражданином по вопросу, поставленному в обращении.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного обращения – 20 минут, при получении результата предоставления муниципальной услуги – 20 минут, при ожидании личного приема – определяется количеством лиц, записавшихся на личный прием, и не может превышать 2 часов.

2.11. Обращение регистрируется в течение 3 календарных дней со дня поступления в орган местного самоуправления.

2.12. Требования к помещениям. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах). Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Помещения Администрации Толпаровского сельского поселения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

Места, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для оформления документов.

Прием граждан должностными лицами Администрации Толпаровского сельского поселения осуществляется в рабочих кабинетах.

Место для ожидания и приема граждан должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом Администрации Толпаровского сельского поселения одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.13. Показатели оценки муниципальной услуги:

1) Показатели качества муниципальной услуги:

а) Процент (доля) заявлений о предоставлении муниципальной услуги, рассмотренных в течение установленного срока с момента сдачи документов. Показатель определяется как отношение заявлений, рассмотренных без нарушения сроков, установленных настоящим Административным регламентом, к общему количеству поступивших заявлений по данной муниципальной услуге;

б) Доля удовлетворенных жалоб на действие, бездействие, решения, принятые в процессе предоставления муниципальной услуги от общего количества заявлений на предоставление данной муниципальной услуги.

2) Показатели доступности муниципальной услуги:

а) Опубликование настоящего Административного регламента в установленном порядке, размещение на официальном сайте Муниципального образования «Толпаровское сельское поселение» в сети интернет по адресу [www.tps.kargasok.ru](http://www.tps.kargasok.ru), размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в Администрации Толпаровского сельского поселения;

б) Муниципальная услуга предоставляется бесплатно;

в) Здание Администрации Толпаровского сельского поселения расположено с учетом пешеходной доступности.

г) Создание надлежащих условий для доступа в здание Администрации лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.15. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

непосредственно в здании Администрации Толпаровского сельского поселения;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи;

посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет.

Место нахождения Администрации Толпаровского сельского поселения:

636720, с. Киевский, ул. Лесная, 4;

контактный телефон (телефон для справок): 8(38253) 45119;

Интернет-адрес: www.tps.kargasok.ru; адрес электронной почты: tolps@tomsk.gov.ru

Сведения о графике (режиме) работы Администрации Толпаровского сельского поселения сообщаются по телефонам, а также размещаются в средствах массовой информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие Администрации Толпаровского сельского поселения подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Должностные лица и муниципальные служащие Администрации Толпаровского сельского поселения, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учетом графика (режима) работы Администрации Толпаровского сельского поселения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения:

- о должностных лицах Администрации Толпаровского сельского поселения, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения по существу с указанием оснований для этого (в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого (в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются муниципальными служащими Администрации Толпаровского сельского поселения, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- требований к заявителю, пришедшему на прием;

- мест и графиков личного приема должностными лицами Администрации Толпаровского сельского поселения для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

2.16. При создании многофункционального центра (далее по тексту – МФЦ) на территории Каргасокского района предоставление муниципальной услуги возможно в МФЦ. При этом заявитель предоставляет работнику МФЦ обращение в соответствии с п. 2.6. настоящего Административного регламента. Результат предоставления муниципальной услуги заявитель получает в МФЦ.

МФЦ передает заявление и документы, предоставленные заявителем, в Администрацию Толпаровского сельского поселения не позднее 9.30 часов следующего дня.

Администрация Толпаровского сельского поселения принимает решение по заявлению в соответствии с Административным регламентом, и передает документы, оформляющие результат предоставления муниципальной услуги в МФЦ не менее чем за два рабочих дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

**3. Административные процедуры** **при рассмотрении письменного обращения (обращения в форме электронного документа)**

3.1**. Состав и последовательность административных действий (процедур)**:

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения должностным лицом Администрации Толпаровского сельского поселения;

- рассмотрение обращения муниципальным служащим, ответственным за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель), подготовка ответа;

- подписание и направление ответа заявителю.

3.2. **Прием и регистрация обращения**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина в Администрацию Толпаровского сельского поселения.

3.2.2. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- доставлено лично гражданином;

- доставлено нарочным;

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- специальной связью;

- по электронной почте;

- передано по телефону.

3.2.3. Прием обращений осуществляется специалистом Администрации Толпаровского сельского поселения, должностными обязанностями которого предусмотрены данные функции.

Для приема обращений граждан в форме электронных документов применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

3.2.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий, денежных знаков), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения должностному лицу Администрации Толпаровского сельского поселения осуществляется соответствующим специалистом в течение трех календарных дней с даты поступления обращения в Администрацию Толпаровского сельского поселения.

При регистрации в «журнал документов» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

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

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

- тема (темы) обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе Администрации Толпаровского сельского поселения.

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

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны ответы по существу соответствующими компетентными органами.

3.2.5. На стадии предварительной обработки поступивших обращений уполномоченный специалист отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- обращения, не содержащие наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы;

- обращения, текст которых не поддается прочтению;

- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По второй и третьей группе обращений специалист готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением на подпись Главе Толпаровского сельского поселения, о чем делается отметка в базе данных. Подписанное уведомление (разъяснение) отправляется заявителю.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.2.6. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение того же рабочего дня направляются управляющему делами Администрации Толпаровского сельского поселения для подготовки письменных разъяснений по порядку обжалования судебных решений, о чем делается отметка в «журнале документов» базы данных.

Управляющий делами Администрации Толпаровского сельского поселения готовит письменное разъяснение по порядку обжалования судебных актов и направляет его вместе с обращением Главе Толпаровского сельского поселения на подпись в течение 2 рабочих дней со дня получения.

Подписанное разъяснение отправляется заявителю.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.2.7. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, принимаются к рассмотрению и направляются Главе Толпаровского сельского поселения.

3.3. **Рассмотрение обращения должностным лицом Администрации** Толпаровского **сельского поселения.**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями к Главе Толпаровского сельского поселения.

3.3.2. Глава Толпаровского сельского поселения рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Администрации Толпаровского сельского поселения вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения; принимает решение о возвращении заявителю вложенных в конверт подлинников документов, денежных знаков, подарков. По результатам предварительного рассмотрения обращения готовит поручения по рассмотрению обращения.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации Толпаровского сельского поселения;

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации Толпаровского сельского поселения;

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

- повторные обращения;

- многократные обращения (три и более раз);

- обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

По каждому обращению Глава Толпаровского сельского поселения отмечает резолюцию, в том числе предложение о постановке обращения на контроль, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей.

Повторные обращения граждан, как правило, ставятся на рабочий контроль.

3.3.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно в день поступления к Главе Толпаровского сельского поселения направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией, о чем делается отметка в базе данных.

3.3.4. По многократным обращениям на основании истории обращения рассматривается вопрос о безосновательности очередного обращения и готовится предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено и муниципальным служащим, ответственным за выполнение поручения, непосредственно при рассмотрении обращения.

Окончательное решение о прекращении переписки принимает Глава Толпаровского сельского поселения, о чем гражданину направляется уведомление.

3.3.5. Анонимные обращения направляются муниципальным служащим согласно их сфере деятельности для ознакомления и на контроль не ставятся, ответ на них не дается.

3.3.6. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Толпаровского сельского поселения, должностное лицо по поручению Главы Толпаровского сельского поселения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

3.3.7. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц Глава Толпаровского сельского поселения, подписывающий поручение о рассмотрении обращения, в своей резолюции указывает наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке взаимодействия направить копии обращения.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью
6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 Толпаровского сельского поселения, исполнитель готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.3.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению (в соответствии с резолюцией) Главы Толпаровского сельского поселения исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.3.10. По результатам рассмотрения обращения уполномоченный специалист:

- вносит в базу данных содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям.

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение Главе Толпаровского сельского поселения – 3 рабочих дня с момента регистрации обращения.

3.3.11. Должностное лицо Администрации Толпаровского сельского поселения при получении обращения и поручения к нему уточняют:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц.

В случае разногласия по содержанию поручения окончательное решение по данному вопросу принимается Главой Толпаровского сельского поселения.

3.3.12. Должностное лицо Администрации Толпаровского сельского поселения по результатам ознакомления с текстом обращения, резолюцией, прилагаемыми документами:

- определяет характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

3.4. **Рассмотрение обращения исполнителем, подготовка проекта ответа**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с резолюцией Главы Толпаровского сельского поселения и прилагаемыми документами исполнителю.

3.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

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

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

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

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

- наличие предложений, требующих изменения законодательства, иных нормативных правовых актов, не относящихся к компетенции Администрации Толпаровского сельского поселения;

- 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.

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 будет реализовываться.

Максимальный срок работы с обращением, отнесенным к категории предложений, от регистрации до направления ответа гражданину – 30 календарных дней.

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

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

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

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы со ссылкой на нормативные правовые акты.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

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.

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

3.4.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалоб, 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.

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), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующими нормативными правовыми актами.

3.4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, в органах местного самоуправления, других организациях 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 - не более 15 календарных дней.

Запрос подписывается Главой Толпаровского сельского поселения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. При направлении запроса Глава Толпаровского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней. В таком случае исполнитель готовит уведомление о продлении срока рассмотрения обращения и предоставляет его на подпись Главе Толпаровского сельского поселения в течение 2 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока.

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

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

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

3.4.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения 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 дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.4.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через Главу Толпаровского сельского поселения, его заместителя.

3.4.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель, с предварительного согласия Главы Толпаровского сельского поселения, выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

3.4.11. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель (исполнитель указанный первым в резолюции) определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

3.4.12. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

3.4.13. 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 удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.5. **Подписание и направление ответа заявителю**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление проекта ответа Главе Толпаровского сельского поселения.

3.5.2. Глава Толпаровского сельского поселения:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю либо возвращает проект ответа на доработку (повторное рассмотрение);

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

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

- при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

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

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

- ответ дан не на все вопросы обращения.

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

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает Глава Толпаровского сельского поселения.

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

В этом случае Глава Толпаровского сельского поселения снимает обращение с контроля, списывая с визой «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

3.5.6. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Томской области, от депутатов всех уровней.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством автоматизированной системы. Специалист, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям.

3.5.7. Подписанный ответ передается секретарю для регистрации в книге исходящей корреспонденции. Максимальный срок выполнения – в течение того же рабочего дня.

3.5.8. Зарегистрированный ответ передается уполномоченному специалисту для снятия обращения с контроля, внесении иной необходимой информации в базу данных Администрации Толпаровского сельского поселения. Максимальный срок выполнения - в течение того же рабочего дня.

3.5.9. Специалист направляет гражданину через канцелярию Администрации Толпаровского сельского поселения в порядке делопроизводства подписанный Главой Толпаровского сельского поселения ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой. Максимальный срок выполнения - в течение того же рабочего дня когда с ответом проведены все необходимые действия.

3.5.10. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания с визой «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом.

**4. Административные процедуры при личном приеме граждан**

4.1**. Состав и последовательность административных действий (процедур)**:

- регистрация устного обращения;

- рассмотрение обращения должностным лицом Администрации Толпаровского сельского поселения;

- рассмотрение обращения исполнителем, подготовка ответа;

- подписание и направление ответа заявителю.

4.2. **Регистрация устного обращения**

4.2.1. Основанием для начала оказания услуги является устное обращение гражданина к Главе Толпаровского сельского поселения, заместителю Главы администрации, иному должностному лицу Администрации Толпаровского сельского поселения.

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» на радио и телевидении, разговоров по телефону.

4.2.2. Специалист, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений Главой Толпаровского сельского поселения:

- проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность;

- ведет запись граждан в желающих попасть на личный прием.

Если устное обращение рассматривает заместитель Главы администрации или иное должностное лицо Администрации Толпаровского сельского поселения выполнение указанных выше действий (кроме занесения сведения в базу данных) возлагается на соответствующее должностное лицо.

Специалист по указанию Главы Толпаровского сельского поселения распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу Администрации Толпаровского сельского поселения, осуществляющему личный прием.

4.2.3. Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», телефонного разговора, муниципальный служащий, ответственный за организацию и проведение «прямого эфира», направляет для регистрации специалисту, ответственному за осуществление контроля за поступившими обращениями граждан.

Максимальный срок передачи обращений на регистрацию - 3 календарных дня с даты проведения «прямого эфира».

4.3. **Рассмотрение обращения должностным лицом Администрации** Толпаровского **сельского поселения**

4.3.1. Последовательность приглашения на личный прием Главы Толпаровского сельского поселения осуществляется уполномоченным специалистом с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от места нахождения Администрации Толпаровского сельского поселения, даты и времени обращения посетителя.

Иные должностные лица Администрации Толпаровского сельского поселения осуществляют эти действия самостоятельно.

4.3.2. На личном приеме граждан, который ведет Глава Толпаровского сельского поселения, присутствует специалист, должностными обязанностями которого предусмотрены данные функции, или специалист Администрации Толпаровского сельского поселения по отдельному приглашению Главы Толпаровского сельского поселения. При необходимости для работы с конкретным гражданином могут быть приглашены иные специалисты.

Глава Толпаровского сельского поселения, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения. Сведения об обращении и данных поручениях фиксируются специалистом в журнале личного приема граждан.

4.3.3. 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 журнале личного приема гражданина (в графе «содержание резолюции» указывается, что ответ дан в ходе личного приема и суть ответа). В остальных случаях Главой Толпаровского сельского поселения дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3.4. Заместитель Главы администрации, должностные лица Администрации Толпаровского сельского поселения ведут личный прием, как правило, самостоятельно. В случае, если на личном приеме гражданин ставит вопрос (вопросы), находящиеся в компетенции различных специалистов Администрации Толпаровского сельского поселения к участию в личном приеме приглашается соответствующие муниципальные служащие.

Должностные лица Администрации Толпаровского сельского поселения дают устные ответы гражданам по существу заданных вопросов, а также при необходимости разъясняют порядок обращения к Главе Толпаровского сельского поселения с целью получения письменного ответа.

Указанные лица заполняют журнал личного приема гражданина в порядке, аналогичном порядку, установленному п. 4.3.2., 4.3.3. настоящего Административного регламента.

После окончания приема, поручения зарегистрированные в журнале личного прием граждан передаются исполнителям.

4.3.5. Во время личного приема должностным лицом Администрации Толпаровского сельского поселения не допускается рассмотрение служебных вопросов.

4.3.6. При поступлении устного обращения в ходе «прямого эфира», телефонного разговора, по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно в «прямом эфире», по телефону.

4.3.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Администрации Толпаровского сельского поселения, ведущего личный прием («прямой эфир», разговор по телефону), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3.8. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

4.3.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (пункт 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

4.3.10. Должностные лица Администрации Толпаровского сельского поселения во время командировок (поездок) проводят личные приемы граждан непосредственно по месту жительства.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу настоящего Административного регламента.

4.4. **Рассмотрение устного обращения исполнителем**

4.4.1. Рассмотрение устного обращения, в том числе поступивших по «прямому эфиру», в ходе телефонного разговора, и подготовка письменного ответа осуществляются в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.4. настоящего Административного регламента.

4.4.2. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан Главой Толпаровского сельского поселения своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на специалиста участвующего при приеме.

В остальных случаях контроль осуществляется тем должностным лицом, которое дало соответствующее поручение.

4.4.3. Подготовленный исполнителем ответ на обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема (письменное обращение переданное во время личного приема), передается на подпись Главе Толпаровского сельского поселения.

4.5. **Подписание и направление ответа заявителю**

4.5.1. Подписание и направление ответа заявителю производится в порядке, установленном п. 3.5. настоящего Административного регламента.

**5. Оформление учетных дел и аналитическая работа с обращениями граждан**

5.1. Уполномоченный специалист формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Толпаровского сельского поселения.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается соответственно специалистом Администрации Толпаровского сельского поселения в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

5.2. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется специалистом, должностными обязанностями которого, предусмотрено выполнение данных функций.

Анализ поступивших в Администрацию Толпаровского сельского поселения обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам полугодия, года.

Информационно-аналитические справки направляются Главе Толпаровского сельского поселения и его заместителям.

**6. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги**

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включают в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, принятие решений.

Контроль осуществляется соответствующим специалистом.

6.2. Уполномоченный специалист несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Должностные лица Администрации Толпаровского сельского поселения несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя ответственного за рассмотрение обращения, наличия оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

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

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц Администрации Толпаровского сельского поселения, проводивших прием, а также их помощников (при наличии).

Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Толпаровского сельского поселения закрепляется в соответствующих положениях должностных регламентов.

6.3. Плановый контроль осуществляется путем проведения проверки соблюдения и исполнения должностными лицами и муниципальными служащими Администрации Толпаровского сельского поселения правовых актов Российской Федерации, Томской области и Каргасокского района.

Периодичность осуществления планового внутреннего контроля – один раз в месяц.

В ходе контрольных мероприятий проверяется соблюдение требований правовых актов при предоставлении муниципальной услуги, выявляются и устраняются нарушения прав заявителей.

В ходе контрольных мероприятий рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

6.4. Внеплановый контроль проводится по обращению заявителя в течение 3 рабочих дней со дня обращения. В ходе него рассматривается обращение, проверяется обоснованность содержащейся в нем информации, подготавливается ответ о выявленных нарушениях (при их наличии) и принятых мерах либо заявителю сообщается об отсутствии оснований для реагирования (в случае, если нарушений настоящего Административного регламента не выявлено).

6.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение допустивших нарушение лиц к ответственности в соответствии с законодательством.

**7. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица Администрации** Толпаровского **сельского поселения, а также принимаемых им решений в ходе оказания муниципальной услуги**

7.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации Толпаровского сельского поселения, муниципальных служащих в досудебном и судебном порядке. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Указанная информация и документы выдаются заявителям по их письменному запросу в течение двух рабочих дней со дня получения запроса.

Обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации Толпаровского сельского поселения, муниципальных служащих в досудебном порядке не является препятствием или условием для обращения в суд с теми же требованиями, по тем же основаниям, а также не предполагает обязательности такого обращения в суд.

7.2. Заявители могут в устной или письменной форме сообщить Главе Толпаровского сельского поселения о нарушении своих прав и законных интересов должностными лицами Администрации Толпаровского сельского поселения, муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги заявителя.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- наименование заявителя;

- фамилию, имя и отчество должностного лица Администрации Толпаровского сельского поселения, муниципального служащего (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- в чем состоит нарушение прав и законных интересов;

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

Максимальный срок рассмотрения жалобы составляет 30 календарных дней с момента ее поступления. Рассмотрение жалобы не приостанавливает течение срока для предоставления муниципальной услуги, установленного настоящим Административным регламентом.

7.3. В случае если в результате досудебного обжалования будет установлено, что решение и действия (бездействие) должностных лиц Администрации Толпаровского сельского поселения, муниципальных служащих не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту, соответствующее должностное лицо (муниципальный служащий) устраняет допущенные нарушения в течение пяти рабочих дней со дня обнаружения нарушения.

Должностные лица Администрации Толпаровского сельского поселения, муниципальные служащие несут ответственность за качественное и своевременное выполнение возложенных на них обязанностей по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством.

7.4. О результатах рассмотрения жалобы заявитель извещается письмом за подписью Главы Толпаровского сельского поселения.