|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Башkортостан Республикаhы  Ауырғазы районы  Муниципаль районынын  Тeрәпә ауыл совет  ауыл биләмәhе хакимиeте  Беренсе Mай урамы 1, Тeрәпә ауылы,  Ауырғазы районы, БР, 453484  Тел.2-94-24 |  | Республика Башкортостан  Муниципальный район  Аургазинский район  Администрация сельского поселения Тряпинский сельсовет  с. Тряпино, ул. Первомайская 1,  Аургазинский район, РБ, 453484  Тел. Факс (34745) 2-94-24 |

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

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.06.2012 № 13

**Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан**

**и личного приема граждан»**

Во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан» согласно приложению в новой редакции.
2. Признать утратившим силу Постановление администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан от 25.08.2011 года № 16 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан».
3. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде в здании администрации сельского поселения и разместить на официальном сайте администрации сельского поселения [www.traypino.ru](http://www.traypino.ru).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения И.С. Захарова

Приложение

к Постановлению администрации

сельского поселения Тряпинский сельсовет

муниципального района Аургазинский район

Республики Башкортостан

от «29».06.2012 г. № 13

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан, а также порядок его взаимодействия с органами государственной власти Республики Башкортостан, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет во взаимодействии с Администрацией сельского поселения Тряпинский сельсовет и Советом сельского поселения Тряпинский сельсовет (Приложение №1 к Административному регламенту).

1.3. В администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет и управляющей делами по факсу, по электронной почте.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет (далее - муниципальные служащие).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан» предоставляется Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет, действующего от имени Администрации и Совета сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан.

2.2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации (Главы) сельского поселения Тряпинский сельсовет, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет в сети Интернет.

2.2.3. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию сельского поселения Тряпинский сельсовет:

Республика Башкортостан, Аургазинский район, с.Тряпино, ул. Первомайская, д. 1. Электронный почтовый адрес: [traypino@yandex.ru](mailto:traypino@yandex.ru).

2.2.4. График работы администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет: с 9-00 до 18.00, (перерыв: с 13.00 до 14.00), выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2.5. Телефоны для справок: 8 (34745) 2-94-24 - факс.

2.2.6. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина управляющий делами осуществляет не более 10 минут.

2.2.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления сельского поселения.

2.2.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, должны иметь бейджи, содержащие сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами органов местного самоуправления сельского поселения Тряпинский сельсовет.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения у управляющего делами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

2.6. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

2.6.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.7. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.7.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.

2.8. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

2.8.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, предшествующий праздничным или выходным дням.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.9.1. Прием граждан должностными лицами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет осуществляется в специально выделенном для этих целей кабинете.

2.9.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.10.1 Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.10.1.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.10.1.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.10.2.Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.10.2.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.10.2.2. Высокая культура обслуживания заявителей.

2.10.2.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

**в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронном виде**

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами и в органах местного самоуправления сельского поселения;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в Администрацию или Совет сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.2.2. Обращения на имя Главы сельского поселения Тряпинский сельсовет могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя Главы сельского поселения Тряпинский сельсовет осуществляется управляющим делами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.2.4. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 2 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок.

3.1.2.5. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы (Приложение № 3 к Административному регламенту) с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.6. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.7. Управляющий делами, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.8. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.9. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения в Администрацию (Главе) сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.2.10. На стадии предварительной обработки поступивших обращений управляющий делами администрации не рассматриваются обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

3.1.2.11. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.2.12. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления управляющим делами администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

3.1.3.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, предшествующий праздничным или выходным дням.

3.1.3.3. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. 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 авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.4. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.5. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 4 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры района, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления сельского поселения Тряпинский сельсовет, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет, а также направление обращений на рассмотрение муниципальным служащим в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2-ух дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет муниципальным служащим (специалистам) Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет. Указанные должностные лица, получившие поручение о рассмотрении обращения, принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта .

3.1.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава сельского поселения Тряпинский сельсовет 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 Администрацию или Совет сельского поселения Тряпинский сельсовет. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 4 к Административному регламенту).

3.1.5.11. 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.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет осуществляет Глава сельского поселения Тряпинский сельсовет и другие муниципальные служащие Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.6.2. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

3.1.6.3. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.6.4. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, запись не осуществляется.

3.1.6.5. В случае если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.6. Управляющий делами вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу с Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет .

3.1.6.7. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет, управляющий делами делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.1.6.8. Запись гражданина на прием к Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.1.6.9. Личный прием граждан Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет осуществляется согласно графику.

3.1.6.10. Последовательность приглашения граждан на личный прием осуществляется в порядке живой очереди.

3.1.6.11. Во время личного приема граждан Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.12. Должностные лица администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов.

3.1.6.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.1.6.14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.15. Должностные лица администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации муниципального района, а также руководителей различных организаций.

3.1.6.16. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.17. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.1.7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет или на имя главы администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет подписываются главой сельского поселения Тряпинский сельсовет, либо управляющим делами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет в случае временного отсутствия Главы сельского поселения Тряпинский сельсовет по причине нахождения в ежегодном оплачиваемом отпуске либо отсутствия по иной уважительной причине.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано в Совет сельского поселения Тряпинский сельсовет, ответ подписывается Главой сельского поселения Тряпинский сельсовет, являющимся также Председателем Совета сельского поселения Тряпинский сельсовет, в пределах своей компетенции.

3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет и предоставляются на подпись Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.4. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

3.1.8.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

3.1.8.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.1.8.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому должностному лицу Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему делами для проверки правильности оформления ответа.

3.1.8.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.1.8.12. После регистрации ответ заявителю отправляется управляющим делами Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.8.14. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.15. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 2 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Управляющий делами Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 08 ч.30 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения управляющий делами:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 минут.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Управляющий делами Администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется управляющим делами ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока 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.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

5.2.1. Управляющего делами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет – Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет.

5.2.2. Специалистов администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет – Главе сельского поселения Тряпинский сельсовет.

5.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений

граждан и личного приема граждан»

**Почтовые адреса, справочные телефоны, факсы,**

**адреса сайтов в сети Интернет, адреса электронной почты,**

**режим работы администрации сельского поселения**

**Тряпинский сельсовет**

Почтовый адрес администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет: 453484, Республика Башкортостан, Аургазинский район, с. Тряпино, ул. Первомайская, д. 1.

Режим работы администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет: с 09 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., в предпраздничные дни – с 09 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 09 ч.00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч.00 мин. до 18 ч. 00 мин., в предпраздничные дни – с 09 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан по личным вопросам: Вторник, четверг с 09 ч 00 мин. до 13 ч. 00 мин.

Телефон: 8 (34745)2-94-24 - факс.

Адрес сайта в сети Интернет: http:// www. sp-traypino.ru

Приложение № 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений

граждан и личного приема граждан»

**Расписка**

**о приеме обращения**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

Управляющим делами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет

принято обращение на \_\_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок: 8 (34745) 2-94-24.

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего обращение *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Глава сельского поселения

Приложение № 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений

граждан и личного приема граждан»

**О приеме подлинных документов, прилагаемых к обращению**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(фамилия, имя, отчество гражданина)*

в том, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(число, месяц, год)*

Управляющим делами администрации сельского поселения Тряпинский сельсовет

приняты следующие документы:

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

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

*(перечень представленных документов)*

Телефон для справок: 8 (34745) 2-94-24.

Должность, фамилия, имя, отчество лица, принявшего обращение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, принявшего обращение *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Глава сельского поселения Ф.И.О.

Приложение № 4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений

граждан и личного приема граждан»

**Форма уведомления заявителя**

**при поступлении повторного обращения**



Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Адрес заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который(ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Глава сельского поселения Ф.И.О.