

Ленинградская область
Лужский муниципальный район
Администрация Ям-Тесовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 июня 2011 г. № 48



Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Ям - Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района муниципальной услуги обеспечения учета и рассмотрения обращений граждан по вопросам отнесенным к компетенции администрации поселения

Документ с изменениями и дополнениями, внесенными:

- [Постановление от 05.12.2019 г. № 239;](#)
- [Постановление от 11.06. 2021 г. № 99.](#)

В целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальных услуг, в соответствии с постановлением администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области от 22.12.2010 № 163 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций)»,
п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления администрацией Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района муниципальной услуги «Организация учета и рассмотрение обращений заявителей по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения» (приложение №1).

2. Административный регламент (п.1) разместить в сети Интернет на официальном сайте администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области <http://yam-tesovo.my1.ru/>

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и рассмотрению обращений заявителей по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и рассмотрению обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района (далее - Административный регламент), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений заявителей, правила ведения делопроизводства по обращениям заявителей.

Информация о местонахождении администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района, телефонах, адресе сайта в сети Интернет и адресе электронной почты, требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района в сети Интернет: <http://yam-tesovo.my1.ru/>

- информационном стенде в администрации Ям-Тесовского сельского поселения и месте приема письменных и устных обращений (приложение 1 к Административному регламенту).

1.2. Описание заявителей. Получателем муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района.

1.3. Заявители в целях получения муниципальных услуг обращаются в орган, предоставляющий муниципальные услуги, непосредственно или через многофункциональный центр. В электронной форме муниципальные услуги предоставляются способами, предусмотренными частью 2 статьи 19 Федерального закона №210-ФЗ, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, региональных порталов

государственных и муниципальных услуг, официальных сайтов указанных органов в соответствии с нормативными правовыми актами, устанавливающими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - организация учета и рассмотрение обращений заявителей по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга, предоставляется администрацией Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района. При оказании услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, общественными организациями и объединениями.

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

- решение вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в другие органы государственной власти или местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура оказания услуги завершается путем получения заявителями ответов на обращения в устной либо письменной форме.

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений, является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ заявителю в письменной или устной форме.

В администрации Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района рассматриваются обращения заявителей (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения, в соответствии с Уставом Ям-Тесовского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области и Положением об администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Исполнение услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

Уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

Приостановление предоставления муниципальной услуги возможно, если это предусмотрено законодательством Российской Федерации и Ленинградской области, муниципальными правовыми актами администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по организации учета и рассмотрению обращений граждан (далее - функции) по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения, осуществляется в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Ям-Тесовского сельского поселения;
- Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Ленинградской области, утвержденной постановлением Губернатора Ленинградской области от 29 декабря 2005 года №253-пг;
- Положением об администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Обращение, в котором заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении указывается наименование администрации Ям-Тесовского сельского поселения или фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица.

В случае необходимости, в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.6.1. Запрещено требовать от заявителя предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- письменное заявление – анонимное;
- в письменном заявлении отсутствует обратный адрес заявителя.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- глава администрации Ям-Тесовского сельского поселения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение, а должностное лицо, ответственное за делопроизводство, приобщает служебную записку о прекращении переписки к материалам переписки с гражданином. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином, заведующим орг.отделом принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело» в установленном порядке;

- в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Заведующим орг.отделом принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело». Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, в соответствии с его компетенцией;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем общий отдел сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если причины, по которым ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, не дан, устранены, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется **бесплатно**.

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

Ожидание в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса - в день обращения.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений заявителей к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, предназначенные для оказания муниципальной услуги, 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».

Рабочие места должностных лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги.

Должностным лицам обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для оказания муниципальной услуги.

Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении администрации с размещением следующей информации:

- почтовый адрес, адреса электронной почты и официального Интернет-сайта администрации Ям-Тесовского сельского поселения;
- график работы администрации;
- контактные телефоны; фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и информирование заявителей.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги указаны в приложении 1.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Процедура предоставления муниципальной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация обращений заявителей муниципальной услуги, поступившего в форме электронного документа;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа заявителю на его обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты или почтовому адресу.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свою 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. Заявитель вправе приложить к обращению необходимые материалы и документы в электронной форме, либо направить документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по адресу, указанному в обращении.

3. Состав, последовательность, сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- контроль за предоставлением услуги.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения или поступление обращения с сопроводительным письмом из органов государственной власти для рассмотрения по их поручению.

Заявители направляют письменные обращения в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица, в случае необходимости, разъясняют заявителям компетенцию органа местного самоуправления, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

Письменные обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

Письменные обращения, присланные по почте, факсу, поступившие по телеграфу; документы, связанные с их рассмотрением; обращения, поступившие непосредственно от заявителей, поступившие по информационным системам общего пользования на официальный сайт администрации Ям-Тесовского сельского поселения в сети Интернет, поступают зав. орг. отделом для первичной обработки и регистрации.

Обращения, не содержащие фамилию гражданина (наименование юридического лица) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются к рассмотрению. По просьбе обратившегося гражданина делаются отметки о приеме обращения на его копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

3.3. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в книге регистрации входящих документов.

3.4. Регистрация обращений.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день поступления в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения или должностному лицу.

Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются заявителю (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению денежные средства возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Должностные лица при регистрации обращения:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;
- проверяют обращение на повторность, при необходимости, сопоставляют с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же заявителя по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому администрацией Ям-Тесовского сельского поселения либо должностными лицами даны исчерпывающие ответы

3.5. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале учета обращений граждан и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

3.6. Направление обращений на рассмотрение.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, передает зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения на рассмотрение Главе администрации Ям-Тесовского сельского поселения или его заместителям, в соответствии с их компетенцией. Коллективные обращения и обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения из вышестоящих органов власти, рассматривает Глава администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ям-Тесовского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителей о переадресации.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, подготавливает сопроводительное письмо (приложение 2 к Административному регламенту) и уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение (приложение 3 к Административному регламенту).

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление заявителю оформляются на бланках администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается заведующим орг.сектором.

Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

Письменное обращение с просьбой о личном приеме руководителями администрации Ям-Тесовского сельского поселения направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема в администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным

лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу, администрация Ям-Тесовского сельского поселения может, в случае необходимости, запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Результатом исполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений главе администрации Ям-Тесовского сельского поселения или его заместителям, направление обращений для рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностным лицам.

Обращения для рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления, должностным лицам, в соответствии с их компетенцией, пересылаются зав. огр.сектором администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

3.8. Рассмотрение обращений.

Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

Обращение, поступившее в администрацию Ям-Тесовского сельского поселения или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются главе администрации Ям-Тесовского сельского поселения или его заместителю, в соответствии с его компетенцией, для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

Обращения рассматриваются непосредственно в администрации Ям-Тесовского сельского поселения или с выездом на место

В тексте резолюции о рассмотрении обращения могут быть указания «срочно» или «оперативно», предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

В случае если обращение направлено на рассмотрение в органы государственной власти, другой орган местного самоуправления, должностным лицам, в соответствии с их компетенцией, зав.сектором администрации Ям-Тесовского сельского поселения подготавливается уведомление заявителю о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Необходимое количество копий подготавливается зав. орг. сектором. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа заявителю, а также, при необходимости - в федеральные органы государственной власти, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении обращения на рассмотрение в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в соответствии с их компетенцией.

Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу администрации Ям-Тесовского сельского поселения обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение зав. орг. сектором, указывая структурное подразделение, в которое следует направить обращение (по резолюции руководителя, рассмотревшего обращение).

На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления,

соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по указанному в обращении адресу.

3.9. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ заявителю в письменной или устной форме.

3.10. Ответственность должностных лиц при предоставлении услуги.

Ответственность при исполнении функции возлагается на руководителей администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

Персональная ответственность должностных лиц при исполнении функции предусматривается должностными инструкциями, в соответствии с законодательством Российской Федерации и областным законодательством.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в администрации Ям-Тесовского сельского поселения, заведующий орг.сектором письменно информирует об этом главу администрации Ям-Тесовского сельского поселения, с указанием причин утраты. Глава администрации Ям-Тесовского сельского поселения принимает решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Ям-Тесовского сельского поселения исполнитель обязан сдать письменные обращения зав. орг.сектором администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

3.11. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информирование о предоставлении услуги осуществляется должностными лицами администрации Ям-Тесовского сельского поселения, предоставляющими услугу (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно: понедельник, вторник, среда, четверг: с 08.00 до 17.15 часов, пятница: с 08.00 до 16.00 часов. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления услуги, основаниях для отказа в предоставлении услуги, а также предоставляют иную интересующую заявителей информацию по вопросу предоставления услуги, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

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

При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, при этом ответ подписывается главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения, заместителем главы администрации.

3.12. Личный прием граждан.

Глава администрации Ям-Тесовского сельского поселения, его заместитель, зав. секторами, специалисты проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

Личный прием граждан проводится главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения, его заместителем, специалистами администрации Ям-Тесовского сельского поселения на рабочих местах, в соответствии с графиком приема.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте администрации Лужского района в сети Интернет: <http://yam-tesovo.my1.ru/> и на информационном стенде в администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

Зав.орг.сектором в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись

в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ям-Тесовского сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются зав.орг. сектором.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляется зав. орг. сектором должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, в соответствии с номенклатурой дел, затем уничтожаются в установленном порядке.

Ответственность за организацию личного приема граждан, в соответствии с действующим законодательством возлагается на зав. орг.сектором администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

3.13. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.14. Продление срока рассмотрения обращений.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен

федеральным органом государственной власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

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

3.16. Оформление ответа на обращение.

Ответы на обращения подписываются главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения и заместителем в соответствии с его обязанностями.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывает глава администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

В случае если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

В ответе в федеральные органы государственной власти указывается, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется заявителю.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках администрации Ям-Тесовского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица, номер его служебного телефона. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнителем делается надпись «В дело», указывается результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Принято к сведению», «Положительное решение»), проставляются дата, фамилия, инициалы и номер служебного телефона,

заверенные личной подписью исполнителя. Контроль за правильностью списания обращения «В дело» осуществляет зав. орг.сектором.

Отправление ответов без регистрации у зав. орг.сектором не допускается.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

3.17. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

3.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Ям-Тёсовского сельского поселения или должностному лицу администрации Ям-Тёсовского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Ям-Тёсовского сельского поселения или должностному лицу администрации Ям-Тёсовского сельского поселения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Ям-Тёсовского сельского поселения или должностному лицу администрации Ям-Тёсовского сельского поселения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Ям-Тёсовского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.19. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

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

Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших в адрес администрации Ям-Тёсовского сельского поселения, ведет зав.орг.сектором.

Справки предоставляются в администрации Ям-Тёсовского сельского поселения по адресу: Ленинградская область, Лужский район, пос. Приозерный, ул. Центральная, дом 4-а, в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по телефону (81372)78-223 по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) зав.орг.сектором называет наименование органа, в который обратился заявитель, свою фамилию, имя, отчество, предлагает заявителю представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся заявителю перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

Во время разговора должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Зав.орг.сектором регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об оказании муниципальной услуги и предоставляет их главе администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

3.20. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.20.1. Организация предоставления муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме.

1. При наступлении событий, являющихся основанием для предоставления муниципальных услуг, орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе:

1) проводить мероприятия, направленные на подготовку результатов предоставления муниципальных услуг, в том числе направлять межведомственные запросы, получать на них ответы, после чего уведомлять заявителя о возможности подать запрос о предоставлении соответствующей услуги для немедленного получения результата предоставления такой услуги;

2) при условии наличия запроса заявителя о предоставлении муниципальных услуг, в отношении которых у заявителя могут появиться основания для их предоставления ему в будущем, проводить мероприятия, направленные на формирование результата предоставления соответствующей услуги, в том числе направлять межведомственные запросы, получать на них ответы, формировать результат предоставления соответствующей услуги, а также предоставлять его заявителю с использованием портала государственных и муниципальных услуг и уведомлять заявителя о проведенных мероприятиях.»

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными действиями (процедурами) по предоставлению муниципальной услуги и принятием соответствующих решений, зав. орг.сектором.

4.4. Текущий контроль за исполнением функции осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и Ленинградской области.

4.5. Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением услуги устанавливается главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

4.6. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляют заместитель главы администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

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

5.1. Заявитель может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации могут быть обжалованы:

- главе администрации Ям-Тесовского сельского поселения;
- заместителю главы администрации Ям-Тесовского сельского поселения

5.3. В жалобе заявителя в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- дата составления жалобы.

Жалоба должна быть подписана заявителем. В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе необходимые документы либо их копии.

5.4. Глава администрации Ям-Тесовского сельского поселения, заместитель главы Ям-Тесовского сельского поселения, или заведующий орг.сектором обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя.

5.5. Если в результате рассмотрения, жалоба признана обоснованной, то главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения, заместителем главы администрации Ям-Тесовского сельского поселения, или заведующим орг.сектором принимается решение об осуществлении действий по устранению предмета жалобы и привлечении к ответственности должностного лица, работника, допустившего нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу.

5.6. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.8. В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен главой администрации Ям-Тесовского сельского поселения, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.9. Заявителю жалобы направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением.

5.10. Если в письменной жалобе не указаны фамилия (наименование) подателя жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не даётся.

5.11. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

5.12. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю или уполномоченному лицу, направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению, в письменном виде на бланке за подписью главы администрации Ям-Тесовского сельского поселения.

ИНФОРМАЦИЯ

о работе администрации Ям-Тесовского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Ям-Тесовского сельского поселения

Администрация Ям-Тесовского сельского поселения располагается по адресу:
Ленинградская область, Лужский район, пос. Приозерный, ул. Центральная, дом 4-а

Почтовый адрес администрации Ям-Тесовского сельского поселения: **188222, Ленинградская область, Лужский район, п\о Печково, пос. Приозерный, ул. Центральная, дом 4-а**

Телефон администрации Ям-Тесовского сельского поселения:
(81372)78-223.

График работы Администрации Ям-Тесовского сельского поселения

День приема	Время приема
Понедельник	с 8.00 до 17.15
Вторник	с 8.00 до 17.15
Среда	с 8.00 до 17.15
Четверг	с 8.00 до 17.15
Пятница	с 8.00 до 16.00
Обеденный перерыв в рабочие дни	с 12.00 до 13.00
Выходные дни	суббота, воскресенье

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию получателей услуги являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование заявителей организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной в зависимости от формы обращения заявителей и способа предоставления услуги.