



СОБРАНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
ДОНГАРОНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПРИГОРОДНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ

РЕШЕНИЕ

От 30.12.2021г.

№25

с Донгарон

**Административный регламент рассмотрение обращений в
администрации Донгаронского сельского поселения**

В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 14 Федерального закона от 06.10.2003 года №131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ФЗ РФ №59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Устава Донгаронского сельского поселения Собрания представителей Донгаронского сельского поселения Решает:

1. Утвердить административный регламент рассмотрения обращений в администрации Донгаронского сельского поселения.
4. Решение вступает в силу с момента подписания.

Глава Донгаронского
сельского поселения



Булкаев Э.Ш.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ ДОНГАРОНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент (далее по тексту – административный регламент) рассмотрения обращений в администрации местного самоуправления Донгаронского сельского поселения (далее по тексту администрации) разработан с целью улучшения работы с обращениями и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений.

Правовые основания для предоставления настоящей муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- ФЗ РФ № 131 от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- ФЗ РФ №59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- Устав Донгаронского сельского поселения.
- настоящий административный регламент;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Северная Осетия - Алания и Донгаронского сельского поселения в составе муниципального образования Пригородный район.

В администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении органов муниципальной власти администрации сельского поселения.

Рассмотрение обращений осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации.

Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений граждан или в форме электронного документа, устных обращений заявителей, поступивших в ходе личного приема.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ ФУНКЦИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Донгаронского сельского поселения, расположенной по адресу: 363101, РСО-Алания, Пригородный район, с.Донгарон, ул.Кирова, 5

Режим работы администрации:

Ежедневно с 9.00ч. до 17.00ч.,

перерыв на обед: с 13.00ч. до 14.00ч.,

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Телефон: 8 (8672) 2-21-86.

Кроме того, информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется главой и уполномоченными должностными лицами администрации местного самоуправления Донгаронского сельского поселения в приемной администрации, в ходе личного приема, по телефону, через электронную почту администрации Донгаронского сельского поселения, официальный сайт разработчика регламента, единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, информационные стенды или по письменному запросу заявителя.

Основными требованиями к информированию о предоставлении муниципальной услуги являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению обращений

Исполнение функции по рассмотрению обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается первый рабочий день.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления его в администрацию или к уполномоченному должностному лицу.

В исключительных случаях, срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.3. Требования к письменному обращению

Обращение - направленные физическими и юридическими лицами в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или

жалоба, а также устное обращение заявителя в орган местного самоуправления.

Обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование органа местного самоуправления – администрация Донгаронского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) заявителю; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

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

2.4. Условия, сроки и время личного приема в администрации

Личный прием заявителей в администрации осуществляется уполномоченными должностными лицами в соответствии с утвержденным графиком.

Ежедневно с 9.00ч. до 17.00ч.,

перерыв на обед: с 13.00ч. до 14.00ч.,

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от его имени.

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений

На входе в администрацию, в доступном для обозрения месте, размещается информация о режиме работы уполномоченного органа по предоставлению муниципальной услуги.

Внутри помещения устанавливается информационный стенд, на котором размещаются требования к письменному обращению.

Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оснащаются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Место приема заявителей оборудуется стульями, столом, канцелярскими принадлежностями средствами пожаротушения, оказания первой медицинской помощи, помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.6. Результат исполнения функции по рассмотрению обращений

Результатом исполнения настоящей муниципальной услуги является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, входящих в компетенцию администрации.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги по рассмотрению обращений

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на такое обращение не дается;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членом его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, при этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства должностное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.8. Право заявителей на возврат документов, приложенных к обращению

Оригиналы документов, материалы и их копии, представленные заявителем при рассмотрении его обращения, подлежат возврату заявителю по его требованию. При этом должностные лица администрации вправе изготовить и оставить в свое распоряжение копии возвращаемых документов и материалов.

2.9. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений

Уполномоченные должностные лица администрации, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Персональная ответственность сотрудников прописана в должностных инструкциях уполномоченных лиц. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся без их согласия.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Исполнение функции по рассмотрению обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка, регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение уполномоченным должностным лицам администрации;
- личный прием заявителей;
- продление срока рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- контроль за исполнением муниципальной услуги.

3.2. Прием и первичная обработка обращений

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений является поступление в администрацию обращения.

Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.3. Регистрация поступивших обращений

Обращения подлежат регистрации в течение трех рабочих дней с момента их поступления в администрацию.

На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный номер с указанием даты регистрации.

3.4. Направление обращения на рассмотрение

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Донгаронского сельского поселения, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган,

3.8.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения в органе оказывающем муниципальную услугу заявитель имеет право получить справочную информацию о ходе рассмотрения его обращения.

Справочную работу по рассмотрению обращений осуществляют уполномоченные должностные лица администрации.

Справки о результатах исполнения муниципальной услуги предоставляются при личном обращении, посредством справочного телефона или на электронный адрес, указанный в обращении.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение к конкретному исполнителю, а также сведения о том, на какой стадии оно находится;
- о результатах рассмотрения обращения.

Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справок об исполнении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 9.00ч. до 13.00ч. и с 14.00ч. до 17.00ч., кроме выходных и праздничных дней по телефону 8 (86738) 2-21-86, а также по электронному адресу:

www.gosuslugi.ru

3.9.Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращения, установленных настоящим административным регламентом и принятием решения работниками администрации осуществляется главой администрации Донгаронского сельского поселения.

Контроль заявителем за исполнением муниципальной услуги осуществляется путем личного обращения заявителя к исполнителю услуги либо посредством телефонов для справок, а также получения сведений о ходе исполнения и получения муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

3.10. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу

Заявитель имеет право обратиться с жалобой к главе Донгаронского сельского поселения Пригородного района на действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены (изменения) принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документов, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю по адресу, указанному в обращении.

4. Заключительные положения

Настоящий административный регламент является обязательным для исполнения должностными лицами администрации Донгаронского сельского поселения Пригородного района.

Неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего административного регламента влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.