**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**АДМИНИСТРАЦИИ**

**ИЧАЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ**

с. К е м л я

от 27.06.2012г. № 451

# Об утверждении Административного регламента Администрации Ичалковского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Администрацией Ичалковского муниципального района Республики Мордовия

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-Ф3 "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Конституцией Республики Мордовия, Уставом Ичалковского муниципального района, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый [Административный регламент](#sub_1000) предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Администрацией Ичалковского муниципального района Республики Мордовия.

2. Установить, что личный прием граждан в Администрации Ичалковского муниципального района проводится уполномоченными на то лицами.

3. Должностным лицам Администрации Ичалковского муниципального района:

- лично осуществлять прием граждан по утвержденному [графику](#sub_11000);

- не планировать в день личного приема граждан проведение мероприятий;

- в исключительных случаях (болезнь, командировка), когда день приема граждан переносится на другой день заблаговременно информировать об этом Главу Администрации Ичалковского муниципального района.

- информировать население о порядке личного приема граждан путем размещения информации о порядке приема граждан на официальном сайте и на информационном стенде в помещении Администрации Ичалковского муниципального района;

- выносить на рассмотрение коллегиальных органов, оперативных совещаний вопросы о работе с обращениями граждан.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы, Руководителя аппарата Администрации Ичалковского муниципального района – Четвергова С.А.

5. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Администрации

Ичалковского муниципального района В.Г. Дмитриева

# Утвержден

# постановлением администрации

# Ичалковского муниципального района

# от 27.06.2012г№ 451

# Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Администрацией Ичалковского муниципального района

# Республики Мордовия

# 1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - обращение) Администрацией Ичалковского муниципального района.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Конституцией Республики Мордовия;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Уставом Ичалковского муниципального района Республики Мордовия;

- Решением Совета депутатов Ичалковского муниципального района от 21.12.2006 г. № 145 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Ичалковского муниципального района».

1.3. Исполнителем муниципальной услуги является Администрация Ичалковского муниципального района. В зависимости от содержания обращений граждан лиц в предоставлении муниципальной услуги участвуют все сотрудники аппарата Администрации Ичалковского муниципального района.

# 2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

# 2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге

2.1.1. Режим работы, местонахождение Администрации Ичалковского муниципального района, порядок доступа и обращений в Администрацию Ичалковского муниципального района:

Понедельник - пятница с 8.00 до 17.00

Суббота, воскресенье - выходные дни.

Перерыв с 12.00 до 13.00.

Республика Мордовия, Ичалковский муниципальный район, с. Кемля, ул. Советская, д. 62.

2.1.2. Справочные телефоны Администрации Ичалковского муниципального района:

- Глава Администрации Ичалковского муниципального района: 3-00-33;

- Первый заместитель Главы Администрации: 3-00-07;

- Руководитель аппарата Администрации: 3-02-00;

- Отдел по организационной работе и работе с обращениями граждан: 2-16-92;

- Бухгалтерия Администрации: 3-02-83;

- Специалисты по земельным и имущественным отношениям: 2-15-75.

- Приемная главы Администрации (факс): 8 (834) 33-3-01-86.

2.1.3. Адрес официального сайта Администрации Ичалковского муниципального района: http:www.ichalkirm.ru

Адрес электронной почты: ecichal@mail.ru

2.1.4. Информация по вопросам предоставления Администрацией Ичалковского муниципального района муниципальной услуги предоставляется непосредственно в помещении Администрации Ичалковского муниципального района.

Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

- по телефону, специалистами Администрации Ичалковского муниципального района;

- по письменным обращениям;

- по электронной почте.

При ответе на телефонные звонки специалисты Администрации Ичалковского муниципального района подробно, в вежливой форме, информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста Администрации Ичалковского муниципального района самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

# 2.2. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляются:

- при личных обращениях;

- по письменным обращениям;

- по телефону.

Информация предоставляется бесплатно.

2.2.2. Информирование (консультирование) по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляет должностное лицо в соответствии с должностными инструкциями.

Максимальный срок ожидания приема (обслуживания) получателей муниципальный услуги (заявителя) не должно превышать 30 минут. Прием Граждан осуществляется в порядке очередности.

2.2.3. Письменный ответ на обращение предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Глава Администрации Ичалковского муниципального района, либо уполномоченное а на то лицо вправе продлить срок рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения.

2.2.4. Личный прием граждан по личным вопросам ведут должностные лица Администрации Ичалковского муниципального района в соответствии с графиком личного приема граждан утвержденного Распоряжением Администрации Ичалковского муниципального района от 22.06.2012 г. № 206-Р.

# 2.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1. Основаниями для отказа заявителю в приеме обращения являются:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности;

- для обращения предусмотрен иной порядок обращения, установленный действующими нормативными правовыми актами РФ и РМ;

- в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Ичалковского муниципального района или указанного в обращении конкретного должностного лица;

- текст письма не поддается прочтению;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ на обращение не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемою федеральным законодательством тайну.

2.3.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен быть мотивирован с подробными устными или письменными разъяснениями о причине отказа (приема документов).

# 3. Административные процедуры

# 3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Заявитель направляет в Администрацию Ичалковского муниципального района обращение в письменной или электронной форме или обращается устно к Главе Администрации, Заместителю Главы Администрации во время приема.

3.1.2. Специалист общего отдела администрации района:

регистрирует письменное обращение заявителя в течение трех дней;

вручает или направляет по почте заявителю (по его желанию) копию заявления с отметкой о дате приема документов, присвоенном входящем номере, дате и времени исполнения муниципальной услуги;

формирует почту из обращений граждан Главе Администрации Ичалковского муниципального района.

Результат процедуры: обращение принято и направлено уполномоченному должностному лицу.

3.1.3. Зарегистрированные обращения представляются на визирование Главе Администрации. Глава Администрации рассматривает и направляет обращение на исполнение руководителю структурного подразделения Администрации, в компетенцию которого входит предмет обращения для рассмотрения и подготовки письменного ответа на обращение. Обращение также может быть адресовано заместителю Главы Администрации, руководителю аппарата Администрации, в компетенцию которого входит предмет обращения для рассмотрения и подписания проекта письменного ответа на обращение. Руководитель структурного подразделения Администрации вправе передать на исполнение обращение гражданина муниципальному служащему структурного подразделения. Результат процедуры: обращение направлено Исполнителю.

3.1.4. Исполнитель: - изучает обращение, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении; - запрашивает, при необходимости, в установленном порядке, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; готовит проект ответа заявителю либо проект постановления Администрации; визирует проект ответа заявителю (проект постановления); направляет проект ответа (проект постановления) на подпись Главе Администрации либо заместителю Главы Администрации, руководителю аппарата Администрации в соответствии с резолюцией Главы Администрации, адресовавшей обращение гражданина на рассмотрение соответствующего заместителя Главы Администрации, либо руководителя аппарата Администрации

Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации. Если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган или должностному лицу, Глава Администрации, заместители Главы Администрации, руководитель аппарата Администрации, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

3.1.5. Гражданину направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления срока.

3.1.6. Исполнитель при рассмотрении обращений граждан обязан: - обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан; - принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов; - не позднее, чем за пять рабочих дней до окончания срока указанного в карточке регистрации обращения, подготовить проект ответа на обращение, направить его на согласование руководителю структурного подразделения (в случае, если Исполнителем является муниципальный служащий структурного подразделения Администрации), при необходимости на согласование в юридическое управление; - не позднее, чем за 3 рабочих дня направить проект ответа на подпись Главе Администрации либо заместителю Главы администрации, руководителю аппарата Администрации; - в течение двух рабочих дней проект ответа на обращение подписывается; - один экземпляр ответа на обращение гражданина в течение 1 рабочего дня регистрируется в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю, - второй экземпляр, после регистрации в журнале исходящей корреспонденции, остается в отделе по организационной работе и работе с обращениями граждан Администрации вместе со всеми имеющимися материалами по рассмотрению данного обращения.

3.1.7. При направлении обращения на рассмотрение нескольким исполнителям, подготовку ответа заявителю осуществляет Исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному Исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.8. Исполнитель при рассмотрении обращений граждан в пределах его полномочий вправе: - направлять запрос для получения информации, необходимой для подготовки ответа заявителю; - приглашать обратившихся граждан для личной беседы; - в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан; - привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов; - создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место; - проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; - поручать рассмотрение обращений другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

3.1.9. В случае если обращение, по мнению Исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-дневный срок возвращает его в отдел по организационной работе и работе с обращениями граждан Администрации, указывая при этом структурное подразделение Администрации, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Решение о переадресации обращения принимает Глава Администрации.

3.1.10. Глава администрации района в течение двух дней подписывает ответ на обращение гражданина.

Результат процедуры: письмо-ответ на обращение.

3.1.11. Ответ на обращение направляется заявителю в письменном виде почтовой связью, по электронной почте, либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, через отдел по организационной работе и работе с обращениями граждан Администрации района в день подписания.

Результат процедуры: направление ответа на обращение.

Блок-схема последовательности действий по предоставлению Муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Администрацией Ичалковского муниципального района ([Приложение](#sub_13000) 1).

3.1.12. Личный прием граждан, в том числе выездной прием, проводят должностные лица, уполномоченные на то Главой Администрации Ичалковского муниципального района. Графики приема граждан, в том числе выездных приемов, утверждаются соответственно Главой Администрации Ичалковского муниципального района Республики Мордовия.

3.1.13. График приема, информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан через информационный стенд в помещении Администрации Ичалковского муниципального района и на официальном сайте Администрации.

Учет приема граждан ведется в журнале специалистом общего отдела Администрации. При записи на личный прием заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.14. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.15. Если во время личного приема гражданин вручает лицу, осуществляющему прием граждан, письменное обращение, то в карточке личного приема делается отметка о вручении такого обращения, а само обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном федеральным законодательством для письменных обращений.

3.1.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Ичалковского муниципального района или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

# 3.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания муниципальной услуги

3.2.1. Физические лица могут обращаться с жалобой на действия (бездействия) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента устно или письменно.

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

- Главе Администрации Ичалковского муниципального района;

- в судебном органе.

Граждане имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного Представителя, или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество и должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием) обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим ее гражданином, либо его законным представителем.

3.2.2. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, являющихся конфиденциальными, а также составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Продолжительность рассмотрения жалобы (претензий) граждан или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы (претензии) или возникновения спора. Указанный срок может быть продлен по взаимному согласию сторон.

В соответствии со ст. 254 ГПК РФ заявитель вправе оспорить в суд решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица органа или муниципального служащего.

Заявление подается в суд по подсудности. Заявление может быть подано гражданином в суд по месту жительства или по месту нахождения органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которых оспариваются (в районный суд по месту жительства).

 Приложение № 1

к [**Административному регламенту**](#sub_1000)

# Блок-схемапоследовательности действий по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Администрацией Ичалковского муниципального района Республики Мордовия

Обращение заявителя в Администрацию Ичалковского муниципального района

Прием и регистрация документов в Администрации Ичалковского муниципального района

Рассмотрение заявления должностным лицом и передача заявления специалисту - исполнителю

Исполнитель готовит проект ответа на обращение заявителя и направляет его на подпись ответственному должностному лицу

Должностное лицо в течении 2 рабочих дней подписывает ответ на обращения заявителя

Ответ на обращение направляется по адресу заявителю

**Приложение № 2**

**к Административному регламенту**

**Сведения**

**о местонахождении почтовом адресе, режиме работы Администрации Ичалковского муниципального района**

Администрация Ичалковского муниципального района располагается по адресу: Республика Мордовия, с. Кемля, ул. Советская, 62

Почтовый адрес Администрации Ичалковского муниципального района: 431640, Республика Мордовия, с. Кемля, ул. Советская, 62

Руководитель аппарата Администрации: 3-02-00

Приемная Главы администрации: 3-01-86

Отдел по организационной работе и работе с обращениями граждан: 2-16-92

Адрес официального сайта Администрации Ичалковского муниципального района: http:www.ichalkirm.ru

Адрес электронной почты: ecichal@mail.ru

Режим работы Администрации Ичалковского муниципального района:

Понедельник - пятница с 8-00 до 17-00

Предпраздничные дни с 8-00 до 16-00

Суббота, воскресенье - выходные дни

Перерыв с 12-00 до 13-00

Проход по документам, удостоверяющим личность.