**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСЕЛЕНИЯ ЩАПОВСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 10.11.2016 № 83

Об утверждении административного регламента

 администрации поселения Щаповское в городе Москве

 по предоставлению муниципальной услуги

 «Рассмотрение обращений граждан в администрацию

 поселения Щаповское в городе Москве»

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Москвы от 15.11.2011г. N 546-ПП "О предоставлении государственных и муниципальных услуг в городе Москве", Уставом поселения Щаповское,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить административный [регламент](#P32) по предоставлению муниципальной услуги администрации поселения Щаповское в городе Москве "Рассмотрение обращений граждан в администрацию поселения Щаповское в городе " (приложение).

 2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

 3. Настоящее постановление опубликовать в бюллетене «Московский муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте поселения Щаповское.

 4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на главу администрации поселения Щаповское Бондарева П.Н.

Глава администрации

поселения Щаповское П.Н. Бондарев

 Приложение

 к постановлению администрации

 поселения Щаповское

 от 10.11.2016г. №83

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ ПОСЕЛЕНИЯ ЩАПОВСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИЮ

ПОСЕЛЕНИЯ ЩАПОВСКОЕ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

**I. Общие положения**

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации поселения Щаповское в городе Москве (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрацию поселения Щаповское (далее – Администрация) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

 2. Для целей настоящего Административного регламента используются следующие понятия:

 - обращение гражданина (далее - обращение) - предложение, заявление или жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

 - предложение - рекомендации гражданина, направленные на улучшение организации деятельности органов местного самоуправления, их должностных лиц, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер жизни поселения Щаповское в городе Москве ;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатка в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

- повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

3. Рассмотрение обращений граждан в Администрацию поселения Щаповское осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- Уставом поселения Щаповское.

 4. Муниципальную услугу предоставляет администрация поселения Щаповское в городе Москве, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является сектор кадровой службы и делопроизводства, который осуществляет прием обращений граждан (документооборот), исполнитель – специалист, ответственный за делопроизводство.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой администрации поселения Щаповское (далее - Глава администрации), первым заместителем и заместителями главы администрации поселения, муниципальными служащими, замещающими должности муниципальной службы в Администрации.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема (приложение 1).

**II. Требования к порядку исполнения функций**

**по рассмотрению обращений граждан**

2.1. Порядок информирования об исполнении функций

по рассмотрению обращений граждан

2.1.1. Администрация поселения Щаповское располагается по адресу:

 108825, г. Москва, поселение Щаповское, поселок Щапово, д. 2.

 Телефон для справок: 8(495) 865-60-66.

 Интернет-портал Администрации поселения Щаповское http://www.schapovo.ru); адрес электронной почты schapovo@schapovo.ru

 Приемные дни:

 понедельник - четверг с 8.00 до 17.00, обед с 12.30 до 13.30;

 пятница с 8.00 до 16.00.

 2.1.2. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации поселения Щаповское;

 - с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации.

 2.1.3. Сведения о местонахождении Администрации поселения, полный почтовый адрес Администрации поселения, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение 2), требования к обращению в письменной форме или в форме электронного документа размещаются:

 - на Интернет-портале Администрации поселения Щаповское;

 - на информационном стенде в Администрации поселения.

 2.1.4. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, сообщается по телефону для справок и размещается:

 - на Интернет-портале Администрации поселения Щаповское;

 - на информационном стенде в здании Администрации поселения.

 2.1.5. При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

 Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, оно должно сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 2.1.6. При консультировании или ответе на звонок гражданина по вопросу предоставления муниципальной услуги исполнитель муниципальной услуги обязан:

 - давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;

 - соблюдать права и законные интересы заявителя.

2.2. Срок исполнения функции по рассмотрению

письменных обращений граждан

2.2.1. Продолжительность приема у исполнителя муниципальной услуги, осуществляющего прием, регистрацию и выдачу документов, не должна превышать 15 минут.

2.2.2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой администрации поселения или заместителями главы администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

 2.2.4. Глава администрации поселения Щаповское, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3. Требования к письменному обращению граждан

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, контактный телефон, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

2.3.2. Сотрудник отдела, осуществляющий прием документов, проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

а) тексты документов написаны разборчиво;

б) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

в) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

г) документы не исполнены карандашом;

д) документы не имеют повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

2.3.3. При установлении фактов отсутствия документов, указанных в приложении к обращению, или несоответствия представленных документов заявленным в приложении документам сотрудник отдела, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

2.3.4. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес заявителя, контактный телефон.

2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан

в администрации поселения Щаповское

2.4.1. Личный приём граждан в Администрации поселения Щаповское ведут Глава администрации, первый заместитель и заместители Главы администрации поселения (далее - руководители).

2.4.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство.

2.4.3. Руководители ведут приём граждан в соответствии с графиком на текущий год.

2.4.4. График личного приёма граждан руководителями составляется ежегодно и утверждается Главой администрации.

График личного приёма заблаговременно доводится до сведения населения, в том числе размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде в здании администрации.

2.4.5. Предварительная запись на приём к руководителям производится специалистом, ответственным за делопроизводство. Запись на приём начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00 час.

2.4.6. Личный приём граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на приём с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на приём, как правило, не превышало 30 минут.

2.4.7. Работник, отвечающий за приём граждан, в ходе личного приёма оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

2.4.8. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.4.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, должны быть оборудованы стульями, столом для подготовки письменных обращений.

Места ожидания должны быть оборудованы информационными вывесками с указанием номера кабинета и времени приема.

Рабочее место ответственного исполнителя должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехнике.

 В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе ответственным исполнителем одновременно ведется прием только одного заявителя. Консультирование и(или) прием двух и более заявителей не допускается.

 Инвалидам и маломобильным гражданам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении муниципальной услуги наравне с другими лицами. Вход на 1 этаж здания, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется пандусом и кнопкой для вызова инвалидов.

 Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по продвижению в помещениях и их сопровождение.

 Предусмотрен допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

 На автомобильной стоянке выделены места для парковки специальных транспортных средств для инвалидов.

 В случае необходимости муниципальная услуга может быть оказана по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.5. Результат исполнения функции

по рассмотрению обращений граждан

 2.5.1. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

 2.5.2. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.6. Перечень оснований для отказа в исполнение

 функции по рассмотрению обращений граждан

2.6.1. Обращение граждан не рассматривается, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу;

- в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же адрес и одному и тому же лицу;

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

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

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

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

2.6.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.7. Ответственность при исполнении функции

по рассмотрению обращений граждан

2.7.1. Должностные лица администрации поселения Щаповское, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.7.3. Контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется Главой администрации.

2.7.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируются глава администрации поселения Щаповское.

2.7.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому должностному лицу по поручению главы администрации.

2.7.6. При увольнении должностное лицо обязано сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство.

**III. Административные процедуры**

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

3.1.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;

- регистрация и аннотирование обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

- направление обращений в письменной форме или в форме электронного документа на рассмотрение;

- рассмотрение работниками обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

- личный приём граждан;

- постановка обращений в письменной форме или в форме электронного документа

на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

- оформление ответа на обращение в письменной форме или в форме электронного документа;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка обращений, поступивших от граждан

в письменной форме или в форме электронного документа

3.2.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа является личное обращение гражданина в Администрацию поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

 3.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить в Администрацию поселения по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

 3.2.3. Работник, ответственный за делопроизводство:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает впереди письма поступившие документы (копии паспорта, пенсионного удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации поселения Щаповское в г.Москве нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

3.2.4. Работник, ответственный за делопроизводство, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом Главе администрации.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником, ответственным за делопроизводство. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. При приёме обращений от граждан при наличии копии обращения на ней, по просьбе гражданина ставится штамп Администрации с указанием даты поступления документа в Администрацию и подпись сотрудника, принимающего документ.

3.2.6. Обращения, поступившие по факсу или в форме электронного обращения на Интернет-портал администрации, принимаются и распечатываются работником, ответственным за делопроизводство, и учитываются в журнале регистрации обращений.

3.2.7. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя Главы администрации, первого заместителя и заместителей Главы администрации, или работников администрации передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.2.8. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача поступивших обращений для дальнейшей регистрации.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

 3.3.1. Поступившие в Администрацию обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в течение трёх дней с момента поступления.

 3.3.2. Работник, ответственный за делопроизводство:

 - в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация поселения Щаповское в городе Москве" с указанием даты регистрации и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

 - отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, заказное письмо, факс, электронная почта и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской городской Думы, Аппарата Мэра и Правительства города Москвы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

 3.3.3. Работник, осуществляющий регистрацию и аннотирование обращений:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, делается отметка "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, делается отметка "Контроль. Срок \_\_".

 3.3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений поступивших в письменной форме или в форме электронного документа является регистрация обращения в журнале регистрации обращений и его подготовка к передаче на рассмотрение.

3.4. Рассмотрение обращений на рассмотрение

 3.4.1. Поступившие работнику администрации обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в журнале регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.4.2. Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения поручения.

3.4.3. В тексте поручения могут быть указания "Срочно" или "Оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

 3.4.4. Обращения могут рассматриваться непосредственно как на рабочем месте, так и с выездом на место.

 3.4.5. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов подготавливается работником, ответственным за делопроизводство. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 3.4.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

 - вправе приглашать обратившихся граждан для личной беседы; в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе и в электронной форме, дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

 - в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

 - дает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, направляет ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

 - в случае если решение поставленных в обращении вопросов, относится к компетенции других организаций или должностных лиц, направляет по принадлежности копии обращений и уведомляет гражданина о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланке письма Администрации (приложения 3, 4, 5).

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

 3.4.8. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, работник направляет обращение в правоохранительные органы.

 3.4.9. Результатом рассмотрения является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

 3.5. Личный приём граждан

3.5.1 Личный прием граждан ведется в соответствии с утвержденным графиком. График вывешивается на информационном стенде в здании администрации.

 3.5.2. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

 3.5.3. На граждан, записанных на приём к руководителям оформляется карточка личного приёма гражданина на бумажном носителе, в которую заносится содержание устного обращения 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае повторного обращения гражданина работник, ответственный за делопроизводство, осуществляет подборку всех имеющихся в Администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный приём.

 3.5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

 3.5.5 Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

 3.5.6. По окончании приёма руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

 3.5.7. Руководитель, ведущий приём, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

 3.5.8. После завершения личного приёма руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, работник, ответственный за делопроизводство, при необходимости оформляет рассылку документов исполнителям.

 3.5.9. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приёма, доводится до сведения исполнителем руководителю, осуществлявшему приём, в письменной или устной форме.

 3.5.10. Материалы с личного приёма хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.5.11. Результатом приёма граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения по решению поставленного вопроса.

3.6. Постановка обращений граждан на контроль

 3.6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (неоднократных) обращений заявителей.

 3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Мэра Москвы, Аппарата Мэра и Правительства Москвы, Председателя Московской городской Думы, Префекта Троицкого и Новомосковского административных округов о рассмотрении обращений граждан.

 3.6.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава администрации. При этом может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

 3.6.4. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет работник, ответственный за делопроизводство.

 3.6.5. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

 3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока, и представляет её Главе администрации (или первому заместителю главы администрации).

 3.7.3. Глава администрации (первый заместитель главы администрации) на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.8. Оформление ответа на обращения граждан, поступивших

в письменной форме или в форме электронного документа

 3.8.1. Ответы на обращения граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, даются за подписью Главы администрации, или первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, или за подписью лиц официально их замещающих.

 3.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

 3.8.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

 3.8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

 3.8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

 3.8.6. Ответы на обращения печатаются на бланках Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

 3.8.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

 3.8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

 3.8.9. После завершения рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются работнику, ответственному за

делопроизводство, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

 3.8.10. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет работник, ответственный за делопроизводство.

 3.8.11. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела).

3.9. Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения обращения

 3.9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться 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.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом Администрация вправе изготовить и оставить в своём распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

 3.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист, ответственный за делопроизводство. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

 3.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения в письменной форме или в форме электронного документа и направлении его на рассмотрение исполнителю;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

 3.9.4. При получении запроса по телефону специалист, ответственный за делопроизводство:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает, уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

 3.9.5. Во время разговора работник, предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

 3.9.6. Работник, ответственный за делопроизводство, регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их Главе администрации.

 3.9.7. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.10. Порядок и формы контроля за исполнением функции

по рассмотрению обращений граждан

 3.10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан 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.

 3.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками администрации осуществляется Главой администрации и его заместителями.

3.10.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за делопроизводство, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и города Москвы. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой администрации.

3.11. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

граждан и решений, принятых по обращениям

3.11.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в администрацию поселения.

3.11.2. Заявитель может направить жалобу в письменной форме на почтовый адрес администрации, а также обратиться лично к главе администрации во время личного приема или по контактному телефону.

В письменной жалобе указываются:

- наименование отдела, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- контактный почтовый адрес и номер телефона;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

3.11.3. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.11.4. Если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или текст жалобы, фамилия заявителя, почтовый адрес не поддаются прочтению, ответ на жалобу не дается.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе соответствующие документы и материалы либо их копии.

3.11.5. Жалобы заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных лиц, не могут направляться этим лицам для рассмотрения.

3.11.6. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то заявитель вправе обжаловать решение, действие (бездействие) лиц, участвовавших в предоставлении муниципальной услуги, в суд.

Приложение 1

 к Регламенту

БЛОК-СХЕМА

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

Обращение гражданина

Почтой

В Администрацию поселения

В форме электронного документа

В ходе личного приёма

Приём и учёт обращений в

Администрации поселения

Регистрация в карточках личного приёма граждан

Рассмотрение обращения гражданина в ходе личного приёма

Регистрация и аннотирование обращений граждан

Направление Главе администрации поселения для рассмотрения и написания резолюции

Разъяснение, устный ответ гражданину

Направление на рассмотрение работнику (исполнителю)

Уведомление гражданина

Рассмотрение обращения

Подготовка ответа

Направление ответа гражданину

Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина

 Факсом

Приложение 2

 к Регламенту

Сведения о местонахождении, почтовом адресе Администрации

поселения Щаповское в городе Москве и справочном телефоне, адресе электронной почты

Администрация поселения Щаповское в городе Москве располагается по адресу: г.Москва, поселение Щаповское, посёлок Щапово, дом 2.

Почтовый адрес Администрации поселения Щаповское: 108825, г.Москва, поселение Щаповское, пос.Щапово, д. 2.

Номер справочного телефона по обращениям граждан: 8(495) 865-60-66.

 Интернет-портал Администрации поселения Щаповское http://www.schapovo.ru); адрес электронной почты chapovo@chapovo.ru

 Приложение 3

 к Регламенту

 Образец

УВЕДОМЛЕНИЕ

ГРАЖДАНИНУ О НАПРАВЛЕНИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

№ 15-лз от 08.11.2016

 Петрову А.Т.

 108825, г.Москва, поселение Щаповское,

 пос. Тарасовка, ул. Юбилейная, д. 25

 УВЕДОМЛЕНИЕ

 Ваше обращение по вопросу ремонта крыши направлено на рассмотрение в МУП «Управляющая компания» (телефон для справок). О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы.

Глава администрации поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.Н.Дмитриев

8 (495) 865 69 99

0

Приложение 4

 к Регламенту

 Образец

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

№ 15-лз от 08.11.2016

 Директору

 МУП «Управляющая компания»

 Направляем на рассмотрение обращение, заявитель Иванов Н.Н., по вопросу ремонта крыши.

 Просьба дать заявителю необходимые разъяснения. Копию ответа направить в Администрацию поселения.

Приложение: обращение на 1 листе.

Глава администрации поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.Н.Дмитриев

8 (495) 865 69 99

­­­­

 Приложение 5

 к Регламенту

Образец

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

С КОНТРОЛЕМ

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

№ 15-лз от 08.11.2016

 Директору

 МУП «Управляющая компания»

 Направляем на рассмотрение обращение, заявитель Иванов Н.Н., по вопросу ремонта отопления в квартире.

 О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и Администрации поселения Щаповское в срок до 18.11.2016.

 Приложение: копия заявления Иванова Н.Н. на 1 листе.

Глава администрации поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Т.Н.Дмитриев

8 (495) 865 69 99