**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ**

**регламент по обращениям граждан**

**в администрацию Виноградненского сельского поселения**

**Грозненского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по обращениям граждан в администрацию Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района (далее по тексту – Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального (далее по тексту – администрации села), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее по тексту – обращение) понимается направленные в администрацию села или на имя главы администрации села, в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию села или к должностному лицу администрации села.

1.2. Правовым основанием работы с обращениями являются:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- закон Чеченской Республики от 05.07.2006 года № 12-РЗ «О рассмотрении обращений граждан в Чеченской Республики» (с изменениями и дополнениями);

- Устав муниципального образования Грозненского района Чеченской Республики (с изменениями и дополнениями);

- Устав Виноградненского сельского поселения (с изменениями и дополнениями);

- Инструкция по делопроизводству в администрации Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района Чеченской Республики.

1.3. Результатом рассмотрения обращения могут являться:

- устный или письменный ответ на почтовый адрес или адрес электронной почты на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

**2. Требования к рассмотрению обращения**

2.1. Информирование о порядке подачи и рассмотрения обращения.

2.1.1. Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан предоставляется управ.делами администрации Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района Чеченской Республики по телефону: **(8929) 162-00-65**.

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан главой администрации Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района.

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение администрации села.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения управ.делами администрации села подробно информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если управ.делами, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Управ.делами администрации села, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учетом режима работы администрации села с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

2.1.2. Порядок получения консультаций (справок).

Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- мест и графиков личного приёма главы администрации села, для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота предоставляемой информации.

Консультации (справки) предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе Интернета, почтовой и телефонной связи, электронной почты).

2.2. Условия и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Место для проведения приема граждан оборудуется:

* системой кондиционирования воздуха;
* противопожарной системой и средствами пожаротушения;
* системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
* системой охраны.

В местах ожидания работает гардероб либо размещается специальное оборудование для индивидуальных вещей граждан.

Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, стульями и столом для оформления документов, терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу). Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы, должно быть оборудовано стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. Помещение оборудуется столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

В администрации села прием граждан главой администрации села, осуществляется в кабинете главы администрации села. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой администрации села, ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.2.2. Сроки рассмотрения обращений,

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию села.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации села, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, поступившее в администрацию села, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. Основания для отказа в ответе заявителю.

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращении обжалуется судебное решение, письмо возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации.

Если в обращении 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. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

Если в письменном обращении гражданина 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 лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

2.3. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

**3. Административные действия (процедуры)**

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных действий (процедур) является поступление обращения гражданина в администрацию села.

Обращение может поступить в администрацию села одним из следующих способов:

* почтовым отправлением;
* по электронной почте;
* нарочным;
* доставлением непосредственно гражданином.

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо администрация села, либо фамилия, имя, отчество или должность главы администрации села, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин  
прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации села: 366014, Чеченская Республика, Грозненский муниципальный район, с.Виноградное, ул.Ленина д.50а

Электронное обращение направляется на электронную почту администрации Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района: info@vinogradnoe-sp.ru

Обращение, поступившее в администрацию села в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и законом Чеченской Республики «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Чеченской Республики». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Прием обращений осуществляется управ.делами администрации села, обеспечивающим рассмотрение обращений граждан. Гражданину выдаётся письменное подтверждение о дате принятия заявления в администрации села.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения управ.делами администрации села, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование главе администрации села.

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

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию села.

3.1.2. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются.

Регистрация обращений осуществляется с использованием системы автоматизации. При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

* вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
* дата и номер регистрации;
* данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес);
* тема обращения;
* содержание обращения;
* данные о наличии приложений;
* откуда поступило обращение;
* состав документа;
* сопроводительный документ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения и передача обращения гражданина на рассмотрение.

Срок регистрации обращения – 3 дня.

3.1.3. Рассмотрение обращений главой администрации села

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную главы администрации села.

Обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) передаются на рассмотрение и согласование главе администрации села.

Глава администрации села, определяет:

* относится ли к его сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
* соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;
* обоснованность запроса результатов рассмотрения обращения.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции – 7 дней со дня регистрации.

3.1.4. Направление обращений ответственным исполнителям.

Результатом рассмотрения обращений главой администрации села, является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в организации или должностным лицам.

3.1.5. Направление исполнителем письменного ответа заявителю.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

* ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
* если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
* в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный муниципальным служащим администрации района, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если глава администрации села, запросил материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки, либо направить копию ответа, данного заявителю.

Глава администрации села, давшее поручение по обращению:

* рассматривают представленную информацию о рассмотрении обращения, подписывают ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);
* дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
* определяют вид дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов – 30 дней со дня регистрации.

3.2. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема главы администрации села,

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к главе администрации села, в том числе на их выездной прием.

Управ.делами администрации села,

* проводит предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;
* вправе направить заявителя на беседу в соответствующий орган администрации села.

Последовательность выполнения административных действий.

3.2.1. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.

Управ.делами администрации села устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем: Ф.И.О., место регистрации, аннотацию обращения. В бумажном виде оформляется карточка личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.2.2. Проведение личного приема.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: 366017, Чеченская Республика, администрация Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района, ул.Береговая д.3а.

График приема утверждается главой администрации села и доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся в холле администрации Виноградненского сельского поселения Грозненского муниципального района Чеченской Республики.

Во время личного приема главы администрации села, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации села, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

По окончании приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.2.3. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приёма, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как письменное в соответствии с п. 3.1 настоящего Административного регламента.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие лицом, осуществляющим прием, мер по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Срок исполнения административной процедуры – 30 дней со дня регистрации устного обращения.

3.3. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений.

Обжалование действий (бездействия) и решений главы администрации района и начальника общего отдела администрации района, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Административного регламента, производятся в сроки и в порядке, установленными законодательством Российской Федерации.

**4. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции**

4.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц администрации Виноградненского сельского поселения.

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или 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 государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

4.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой в электронной форме, лично (устно или письменно) или направить письменное обращение, жалобу (претензию) через своего представителя. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

-наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество муниципального служащего (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

-суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

-сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения;

 -по номерам телефонов, содержащихся в пункте 2.1.2 Административного регламента.

4.3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

4.4. 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.

4.5. Заявители в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывают наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения, ставит личную подпись и дату.

4.6. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

4.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или 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.

4.8. Муниципальный служащий, исполняющий муниципальную функцию, несет ответственность за рассмотрение жалобы и предоставление письменного ответа заявителю.

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

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

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

4.12**.** Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза 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 принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении в письменной форме в недельный срок уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.13. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается в письменной форме в недельный срок о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

4.15 . Действия (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с Гражданским процессуальным  кодексом РФ в районном суде Грозненского района