Муниципальное образование «Волочаевское сельское поселение»

Смидовичского муниципального района

Еврейской автономной области

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.09.2012 № 114

с. Партизанское

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в порядке, установленном законодательством»

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» администрация сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в порядке, установленном законодательством».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации сельского поселения Зайчук Н.В.

3. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Волочаевского сельского поселения.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Заместитель главы администрации

сельского поселения Н.В. Зайчук

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

сельского поселения

от 10.09.2012 № 114

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в порядке, установленном законодательством»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в порядке, установленном законодательством»(далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в порядке, установленном законодательством (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определении сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при обращении заявителей в администрацию Волочаевскогосельского поселения (далее – администрация сельского поселения), на портал государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области (далее – портал) в целях реализации их права рассмотрение обращений в порядке, предусмотренном законодательством.

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом либо их законные представители (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным образованием «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области по адресу:

679171, ЕАО, Смидовичский район, с. Партизанское, ул. Партизанская, 1а.

1.3.2. График работы администрации сельского поселения:

- понедельник – четверг - с 09.00 до 17.00;

- пятница – не приёмный день;

- перерыв на обед - с 13.00 до 14.00;

- суббота, воскресенье, праздничные дни - не рабочие.

Прием заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с 09-00 до 12-30.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется с 14-00 до 17-00.

1.3.3. Справочные телефоны администрации сельского поселения:

приемная: (42632) 28-6-31;

специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги: (42632) 28-6-31; 28- 6-01.

Факс: (42632) 28-6-31 .

1.3.4. Адрес портала: http: //www. eao.smid.ru.

Адрес электронной почты администрации сельского поселения: [volochselposel@mail.ru](mailto:volochselposel@mail.ru).

1.3.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги:

- по личному обращению заявителя в администрацию сельского поселения;

- с использованием средств телефонной связи;

- по письменным обращениям заявителя, направляемым в администрацию сельского поселения посредством почтовой или электронной связи;

- при обращении на портал посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

1.3.6 Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют подготовку информации о порядке предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе и в электронной форме, которая размещается соответственно на информационном стенде администрации сельского поселения и портале.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан в порядке, установленном законодательством».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет администрация сельского поселения.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- письменный или устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Юридическими фактами, которыми заканчивается предоставление муниципальной услуги, является вручение (направление) заявителю:

-ответа на обращение;

- вручение (направление) уведомления о переадресации обращения;

- уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, если главой администрации сельского поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=113646;fld=134) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=113646;fld=134) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=113646;fld=134) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

- Устав муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области;

- постановление администрации муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области от 30.11.2011 № 86 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. В целях получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в администрацию сельского поселения:

1) обращение гражданина (далее - обращение). Обращением считается направленное в администрацию Волочаевского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию сельского поселения.

В случае необходимости или по желанию гражданина в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.6.2. В письменном обращении в обязательном порядке указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть обращения, ставится личная подпись заявителя и дата. В обращении также указывается наименование органа местного самоуправления или структурного подразделения органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество соответствующего руководителя, которому оно адресовано.

2.6.3. При личном обращении в администрацию сельского поселения за предоставлением муниципальной услуги заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При личном обращении в администрацию сельского поселения за предоставлением муниципальной услуги представитель заявителя предъявляет документ, удостоверяющий личность, и доверенность, подтверждающую полномочия представителя действовать от имени заявителя при обращении за предоставлением муниципальной услуги.

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя документов и информации

Администрация сельского поселения не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Еврейской автономной области и муниципальными правовыми актами Волочаевского сельского поселения находятся в распоряжении администрации, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю являются:

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении заявителя 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;

- обращение, не является заявлением, жалобой и не содержит конкретных предложений или просьб;

- текст обращения не поддаётся прочтению;

- в материалах ответа по существу поставленного вопроса в обращении содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не превышает 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 30 минут.

В связи с тем, что предоставление муниципальной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, описание срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении указанной услуги и при получении результата предоставления такой услуги в административном регламенте не предусматривается.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится специалистом администрации сельского поселения, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги), в день обращения заявителя в администрацию сельского поселения.

При направлении заявления посредством портала регистрация электронного заявления производится в автоматическом режиме и не требует участия специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

В связи с тем, что предоставление муниципальной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, описание срока и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме в административном регламенте не предусматривается.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.14.1. Требования к оформлению входа в здание

Здание, в котором расположена администрация сельского поселения, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание администрации сельского поселения оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование администрации сельского поселения и график ее работы.

2.14.2. Требования к присутственным местам

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Присутственные места оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.14.3.1. Требования к местам для информирования

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей

с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов;

- образцами заявлений.

2.14.3.2.Требования к местам для ожидания

Места ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и получения ее результатов оборудуются стульями (скамьями). Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения документов обеспечиваются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов.

2.14.3.3. Требования к местам приема заявителей

В здании администрации сельского поселения организуются помещения для специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов по окончании предоставления муниципальной услуги осуществляется в одном кабинете.

Кабинет приема заявителей оснащается информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета.

Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.14.4. Требования к содержанию информационных стендов

На информационных стендах администрации сельского поселения размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;

- текст настоящего административного регламента;

- образец оформления заявления;

-перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам.

2.14.5. В связи с тем, что предоставление муниципальной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, описание требований к помещениям, в которых предоставляется услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, не предусматривается.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.15.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- степень открытости информации о муниципальной услуге;

- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении муниципальной услуги;

- размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации, на информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах администрации сельского поселения, специалистах, ответственных за предоставление муниципальной услуги, последовательности и сроках предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя.

2.15.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей предоставленной муниципальной услугой;

- соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;

- минимизация количества взаимодействий заявителя со специалистами администрации сельского поселения при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительности;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих администрации сельского поселения, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15.1. Для заявителей обеспечивается возможность получения муниципальной услуги в электронной форме посредством обращения заявителя с запросом на портал, а также осуществление мониторинга хода предоставления услуги с использованием данного портала.

2.15.2. Совершение заявителем юридически значимых действий в электронной форме осуществляется посредством универсальной электронной карты, которая содержит информацию о заявителе.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Описание административных процедур по предоставлению информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям

о муниципальной услуге

3.1.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге включает в себя следующие административные процедуры:

- индивидуальное устное информирование;

- письменное информирование;

- размещение информации на информационном стенде, в средствах массового и электронного информирования.

3.1.2. Индивидуальное устное информирование

Основанием для начала административной процедуры по индивидуальному устному информированию (далее – административная процедура) является устное обращение заявителя в администрацию сельского поселения по телефону или лично.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество и занимаемую должность. В конце информирования специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, кратко подводятся итоги и перечисляются меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителя (по телефону или лично) специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, дает ответ самостоятельно.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов администрации сельского поселения. Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 10 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обязан предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменной либо электронной форме (по электронной почте) либо назначить другое удобное для заявителей время для устного информирования в часы приема.

После окончания приема специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в специальный журнал.

Критерием принятия решений является устное обращение заявителя в администрацию сельского поселения.

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю устной информации о муниципальной услуге лично или по телефону.

Результат выполнения настоящей административной процедуры фиксируется в карточке личного приема.

3.1.3. Письменное информирование

3.1.3.1. Письменное информирование включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления, подготовка ответа;

- выдача (направление) ответа.

3.1.3.2. Прием и регистрация заявления

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления (далее – административная процедура) является представление заявителем заявления о предоставлении информации о муниципальной услуге (далее – заявление) в администрацию сельского поселения лично либо посредством почтовой или электронной связи.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист администрации сельского поселения, ответственный за делопроизводство.

Заявление регистрируется специалистом администрации сельского поселения, ответственным за делопроизводство, в системе делопроизводства администрации сельского поселения в день его поступления в администрацию сельского поселения.

При направлении заявления по электронной почте, заявителю направляется электронное уведомление о поступлении данного заявления в администрацию сельского поселения с указанием даты и входящего номера.

Зарегистрированное заявление передается специалистом администрации сельского поселения, ответственным за делопроизводство, главе администрации сельского поселения, который путем наложения письменной резолюции на заявлении поручает специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, подготовить ответ заявителю.

Специалист администрации сельского поселения, ответственный за делопроизводство, передает заявление с резолюцией главы администрации сельского поселения на рассмотрение специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня со дня поступления заявления в администрацию сельского поселения.

Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение заявителя в администрацию сельского поселения с заявлением.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Способом фиксации административной процедуры является регистрация заявления в установленном порядке.

3.1.3.3. Рассмотрение заявления, подготовка ответа

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления, подготовки ответа (далее – административная процедура) является поступление заявления с резолюцией главы администрации сельского поселения на рассмотрение специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации.

При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку проекта письма, содержащего информацию о муниципальной услуге.

При отсутствии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит проект письма об отсутствии информации о муниципальной услуге.

Указанные проекты писем представляются на подписание главе администрации сельского поселения.

Подписанные главой администрации сельского поселения письма передаются специалисту администрации сельского поселения, ответственному за делопроизводство, на регистрацию.

Срок выполнения административной процедуры составляет 25 дней со дня регистрации заявления в установленном порядке.

Критерием принятия решений при рассмотрении заявления и подготовки ответа является наличие (отсутствие) информации, запрашиваемой заявителем.

Результатом выполнения административной процедуры является письмо, содержащее информацию о муниципальной услуге, либо письмо об отсутствии информации о муниципальной услуге.

Результат административной процедуры фиксируется в письме, содержащем информацию о муниципальной услуге, либо письме об отсутствии информации о муниципальной услуге.

3.1.3.4. Выдача (направление) ответа

Основанием для начала административной процедуры по выдаче (направлению) ответа (далее – административная процедура) является поступление письма, содержащего информацию о муниципальной услуге, либо письма об отсутствии информации о муниципальной услуге специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выдачу либо направление заявителю письма, содержащего информацию о муниципальной услуге, либо письма об отсутствии информации о муниципальной услуге является специалист администрации сельского поселения, ответственный за делопроизводство.

Письмо, содержащее информацию о муниципальной услуге, либо письмо об отсутствии информации о муниципальной услуге регистрируется специалистом администрации сельского поселения, ответственным за делопроизводство, в системе делопроизводства и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в заявлении) заявителю. Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию о муниципальной услуге, либо письмо об отсутствии информации о муниципальной услуге, направляется заявителю почтовым отправлением.

Письмо, содержащее информацию о муниципальной услуге, либо письмо об отсутствии информации о муниципальной услуге вручается лично заявителю в помещениях администрации сельского поселения, согласно графику работы администрации сельского поселения.

Срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления письма, содержащего информацию о муниципальной услуге, либо письма об отсутствии информации о муниципальной услуге, подписанных главой администрации сельского поселения, специалисту администрации сельского поселения, ответственному за делопроизводство.

Критерием принятия решений при осуществлении административной процедуры является подписание главой администрации сельского поселения письма, содержащего информацию о муниципальной услуге, либо письма об отсутствии информации о муниципальной услуге.

Результатом административной процедуры является выдача либо направление заявителю письма, содержащего информацию о муниципальной услуге, либо письма об отсутствии информации о муниципальной услуге.

Результат административной процедуры фиксируется при регистрации письма, содержащего информацию о муниципальной услуге, либо письма об отсутствии информации о муниципальной услуге.

3.1.4. Размещение информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования

Основанием для начала выполнения административной процедуры по размещению информации на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования (далее – административная процедура) является предоставление администрацией сельского поселения муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку сведений о муниципальной услуге на бумажном носителе и в электронной форме, которую направляет в установленном порядке для опубликования в средствах массовой информации, на странице сельского поселения, размещенной на Официальном интерент-портале органов государственной власти области ([http://www.eao.ru\_ http: //www. eao.smid.ru,](http://www.eao.ru________)) (далее – страница администрации сельского поселения в сети Интернет), а также размещает данные сведения на информационном стенде администрации сельского поселения.

Информация о муниципальной услуге направляется для опубликования в средства массовой информации и на странице администрации сельского поселения в сети Интернет вместе с сопроводительным письмом, которое подписывается главой администрации сельского поселения.

Срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дня со дня возникновения необходимости размещения (обновления) сведений о муниципальной услуге на информационных стендах, в средствах массового и электронного информирования.

Результатом административной процедуры является направление в установленном порядке информации о муниципальной услуге для опубликования в средствах массовой информации, на портале и на странице администрации сельского поселения в сети Интернет, а также размещение данной информации на информационном стенде администрации сельского поселения.

Результат настоящей административной процедуры фиксируется:

- при направлении информации о муниципальной услуге для публикации в средствах массовой информации и на странице администрации сельского поселения в сети Интернет – в сопроводительном письме;

- при направлении сведений о муниципальной услуге для размещения на портале – в реестре государственных и муниципальных услуг (функций) области;

- при размещении информации о муниципальной услуге на информационном стенде – на бумажном носителе.

3.2. Описание административных процедур по предоставлению муниципальной услуги

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения и прилагаемых к нему документов;

- рассмотрение обращения;

- оформление и выдача ответа на обращение граждан (отказа в ответе).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

3.2.2. Прием и регистрация обращения и прилагаемых к нему документов

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации обращения и прилагаемых к нему документов (далее – административная процедура) является обращение заявителя в администрацию сельского поселения с документами, предусмотренными в пункте 2.6.1 административного регламента.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист администрации сельского поселения, ответственный за делопроизводство.

При обращении заявителя в администрацию сельского поселения лично специалист администрации сельского поселения, ответственный за делопроизводство:

- проверяет документы, удостоверяющие его личность, а в случае обращения представителя заявителя – полномочия представителя заявителя;

- при необходимости снимает копии с подлинников документов, проставляет заверительную надпись, свою должность, личную подпись с ее расшифровкой и дату заверения, оригиналы возвращает заявителю;

- регистрирует обращение и прилагаемые к нему документы в системе делопроизводства администрации сельского поселения.

При обращении заявителя в администрацию сельского поселения посредством портала, почтовой или электронной связи специалист администрации сельского поселения, ответственный за делопроизводство:

- регистрирует обращение и прилагаемые к нему документы в системе делопроизводства администрации сельского поселения;

- при направлении обращения посредством портала или электронной почты направляет заявителю электронное уведомление о поступлении данных документов в администрацию сельского поселения с указанием даты и входящего номера;

- передает зарегистрированные обращение и прилагаемые к нему документы главе администрации сельского поселения, который путем наложения письменной резолюции на обращении, назначает специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- передает обращение с резолюцией главы администрации сельского поселения специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Заявителю выдается расписка в получении от заявителя документов с указанием их перечня и даты их получения администрацией сельского поселения. Также в расписке указывается перечень сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам. При направлении обращения по электронной почте заявителю направляется электронное уведомление о поступлении обращения в администрацию сельского поселения с указанием даты и входящего номера.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

Критерием принятия решений при приеме и регистрации обращения является обращение заявителя в администрацию сельского поселения с письменным обращением и прилагаемыми к нему документами.

Результатом административной процедуры является направление обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией главы администрации сельского поселения на исполнение специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Способом фиксации административной процедуры является регистрация обращения в журнале регистрации письменных обращений, запись в регистрационной карточке.

3.2.3. Рассмотрение обращения

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращения является получение обращения специалистом администрации, в полномочия которого входит рассмотрение данного обращения (далее – специалист администрации) с резолюцией главы администрации сельского поселения.

Специалист администрации:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных, юридических и физических лиц;

- запрашивает документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Запрашиваемые документы должны быть предоставлены в течение 15 дней;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения для рассмотрения в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок обязан обратиться к должностному лицу, наложившему резолюцию с просьбой направить данное обращение в то структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении заявителя доводов, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 15 календарных дней, с уведомлением заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет главе администрации сельского поселения.

Глава администрации сельского поселения, на основании служебной записки принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Результатом административной процедуры является направление ответа на обращение.

Срок выполнения административной процедуры составляет не более 15 календарных дней.

Результат административной процедуры фиксируется в соответствующем журнале системы делопроизводства администрации сельского поселения.

Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности и при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность.

Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, приглашает прибывшего гражданина, консультирует его, разъясняя порядок разрешения вопроса заявителя. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе администрации, заполняется регистрационно-контрольная карта устного приема граждан на бумажном носителе, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, краткое содержание обращения.

В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся данного гражданина. Подобранные материалы представляются главе администрации.

Во время приема специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, вправе направить гражданина на беседу к заместителю главы администрации по согласованию с главой администрации.

Запись на повторный прием к главе администрации сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость записи на повторный прием определяется специалистом, ответственным за организацию личного приема граждан, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение гражданина по этому вопросу.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

По окончании приема глава администрации сельского поселения, ведущий прием доводит до сведения гражданина свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по данному обращению, а также, откуда гражданин получит ответ, либо разъясняет гражданину, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

После завершения личного приема главой администрации, ведущим приём и согласно его поручениям, зафиксированным в регистрационно-контрольной карте, специалист, ответственный за организацию личного приема, оформляет рассылку документов. Ответственный исполнитель, получая документ для рассмотрения, в разносном журнале ставит свою подпись, дату.

Информация о принятых по обращениям граждан мерах направляется специалистом, ответственным за организацию личного приема граждан, главе администрации, осуществлявшему прием. Глава администрации на ответе гражданину указывает результат рассмотрения поручения («В дело»), проставляет дату, указывает свои фамилию, инициалы и расписывается.

Обращение гражданина может быть возращено исполнителю для повторного рассмотрения, если рассмотрены на все вопросы, поставленные гражданином в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему настоящим административным регламентом требованиям.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой сельского поселения, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного гражданином вопроса.

3.2.4. Ооформление и выдача ответа (отказа в ответе) на обращение граждан

3.2.8. Направление ответа (отказе в ответе) на обращения граждан

Основанием для начала административной процедуры является поступление информации по существу обращения специалистом, ответственным за отправку ответа гражданину (далее – специалист).

После регистрации ответа специалист направляет его в соответствии с адресом посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в обращении) либо лично гражданину (представителю гражданина).

Если в заявлении не указан способ предоставления ответа, письмо направляется гражданину почтовым отправлением.

После окончания рассмотрения обращения и предоставления гражданину ответа по существу поставленных в обращении вопросов, специалист списывает обращение как исполненное следующим образом - на ответе гражданину указывает слова «В дело», проставляет дату, свои фамилию, инициалы и расписывается.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления письма на оформление.

Критерием принятия решений при осуществлении административной процедуры является подписание главой сельского поселения письма, содержащего информацию о решении поставленных в обращении вопросов, а также при необходимости, направление информации о результатах рассмотрения обращения в иные органы.

Результатом выполнения административной процедуры является направление либо выдача конкретному гражданину официального письма за подписью главы сельского поселения, а также при необходимости, направление информации о результатах рассмотрения обращения в иные органы.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается при наличии положений предусмотренных подпунктом 2.9.2 настоящего административного регламента. Заявителю вручается (направляется) уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием оснований для отказа.

Результат административной процедуры фиксируется в установленном порядке в журнале регистрации обращений граждан.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными муниципальными служащими администрации сельского поселения положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими администрации сельского поселения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется заместителем главы администрации сельского поселения (далее – текущий контроль).

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;

- последовательность исполнения административных процедур;

- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений заместитель главы администрации сельского поселения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой главой администрации сельского поселения, но не реже одного раза в год.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, принятие по данным обращениям решений и подготовку ответов заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается главой администрации сельского поселения.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем и членами комиссии.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы администрации сельского поселения.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению заявителя в администрацию сельского поселения на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих во время предоставления муниципальной услуги либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, администрация сельского поселения сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

Администрация сельского поселения может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

4.3. Ответственность муниципальных служащих администрации сельского поселения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Специалист, ответственный за регистрацию корреспонденции, несет ответственность за соблюдение сроков и последовательности выполнения административной процедуры по приему и регистрации документов, поступивших от заявителя, и их передачу главе администрации сельского поселения на рассмотрение.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет ответственность за:

- соблюдение графика приема заявителей;

- соблюдение сроков и порядка предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

- соблюдение сроков и порядка и выдачи решения о предоставлении (отказе в предоставлении) ответа на обращение.

Заместитель главы администрации сельского поселения несет ответственность за:

- соблюдение графика приема заявителей;

- соблюдение сроков рассмотрения документов, принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) ответа на обращение;

- соблюдение сроков и порядка оформления решения о предоставлении (отказе в предоставлении) ответа на обращение.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении муниципальной услуги.

Ответственность муниципальных служащих администрации сельского поселения за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Заявители в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:

- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) муниципальных служащих администрации сельского поселения в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействия) специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги;

- предоставлять дополнительные документы и материалы при обращении заявителя с просьбой об их истребовании;

- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения, а также муниципальных служащих администрации сельского поселения

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;

- требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;

- отказ администрации сельского поселения, муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, когда ответ на жалобу (претензию) не дается

Жалоба может быть оставлена без ответа в случаях, установленных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уведомление либо сообщение об оставлении жалобы без ответа с указанием причин направляется заявителю в случаях и в сроки, установленные статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является жалоба (претензия), поступившая в администрацию сельского поселения в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба (претензия) должна содержать:

- наименование администрации сельского поселения, муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации сельского поселения, муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации сельского поселения, муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, портала государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы (претензии)

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения его жалобы (претензии).

5.6. Должностное лицо администрации сельского поселения, которому может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, рассматриваются главой администрации сельского поселения (в случае его отсутствия – заместителем главы администрации).

5.7. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.7.1. Жалоба подается в администрацию сельского поселения в устной, письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Прием жалоб в устной и (или) письменной форме осуществляется администрацией сельского поселения в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги. Жалоба, поступившая в администрацию сельского поселения, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Время приема жалоб:

- понедельник – четверг - с 09.00 до 17.00; пятница – не приемный день;

- перерыв на обед - с 13.00 до 14.00.

Жалоба может быть подана в форме устного или письменного обращения на личном приеме заявителей.

Прием заявителей осуществляется главой администрации сельского поселения каждый понедельник с 16.00 до 17.30.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

Жалоба в письменной форме фиксируется в системе делопроизводства администрации сельского поселения.

5.7.2. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- адрес портала: http: //www. eao.smid.ru;

- адрес электронной почты администрации сельского поселения: [volochselposel@mail.ru](mailto:volochselposel@mail.ru).

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.7.2 могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7.4. Жалоба рассматривается администрацией сельского поселения, если нарушен порядок предоставления оказываемой администрацией сельского поселения муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

В случае если обжалуются решения главы администрации сельского поселения, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.7.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью главы администрации сельского поселения и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7.6. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, уполномоченным на её рассмотрения (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается администрацией сельского поселения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

Жалоба (претензия), поступившая в администрацию сельского поселения, подлежит рассмотрению, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации сельского поселения, муниципальных служащих администрации сельского поселения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, 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.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы (претензии) глава администрации сельского поселения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу (претензию), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией сельского поселения опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы (претензии).

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, одного из указанных решений, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы (претензии) признаков состава административного правонарушения или преступления глава администрации сельского поселения незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1 Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги:

- по личному обращению заявителя в администрацию сельского поселения;

- с использованием средств телефонной связи;

- по письменным обращениям заявителя, направляемым в администрацию сельского поселения посредством почтовой или электронной связи;

- при обращении на портал посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

5.10.2 Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют подготовку информации о порядке предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе и в электронной форме, которая размещается соответственно на информационном стенде администрации сельского поселения и портале.

5.10.3 Информация о способах информирования о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется в местах оказания муниципальной услуги.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту  предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в порядке, установленном законодательством» |

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан в порядке, установленном законодательством»

Прием и регистрация обращения илагаемых

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| Лично  В ходе личного приема  Электронной почтой  почтой  факс  Почта |

Рассмотрение обращения

оформление и выдача ответа

Вручение (направление) отказа в предоставлении муниципальной услуги

Выдача ответа по существу обращения

Разъяснение, устный ответ гражданину

Вручение (направление) отказа в предоставлении муниципальной услуги

оформление и выдача ответа

Предоставление муниципальной услуги завершено