##

## АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

## ИМАНГУЛОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ

## ОКТЯБРЬСКИЙ РАЙОН ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

07.06.2018 с. Второе Имангулово № 38-п

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации Имангуловского сельсовета»

В целях регламентации процессов оказания услуг, в соответствии с  Федеральным законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Имангуловского сельсовета, администрация Имангуловского сельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1.Утвердить административный регламент о рассмотрении обращений граждан в администрации муниципального образования Имангуловский сельсовет Октябрьского района Оренбургской области (прилагается).

 2.Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования или обнародования.

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования А.И.Габдуллина

Разослано: в дело, прокуратуре

 Приложение

 к постановлению администрации

 муниципального образования

 Имангуловский сельсовет

 от 07.06.2018 *№38-п*

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Администрации муниципального образования Имангуловский сельсовет Октябрьского района Оренбургской области**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в Администрации муниципального образования Имангуловский сельсовет»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Административный регламент Администрации Имангуловского сельсовета Емельяновского района Красноярского края по предоставлению муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Имангуловского сельсовета» (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Имангуловского сельсовета (далее – Муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – Заявители), и определяет сроки и последовательности действий (далее – Административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на получение Муниципальной услуги являются физические и юридические лица:

1.3. Информирование Заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется администрацией Имангуловского сельсовета с использованием:

1) средств массовой информации;

2) официального сайта администрации;

3) информационных стендов;

 Основными требованиями при информировании Заявителей являются:

1) адресность;

2) своевременность;

3) четкость в изложении материала;

4) полнота информирования;

5) наглядность форм подачи материала;

6) удобство и доступность.

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в администрацию Имангуловского сельсовета в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

Сведения о месте нахождения, графике работы и номерах телефонов, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги:

Администрация Имангуловского сельсовета находится по адресу: 462035,Россия, Оренбургская область, Октябрьский район, с.Второе Имангулово, ул.Центральная, 45 А.

Справочные телефоны: 8(35330)36-1-18

e-mail:imangulovo2@yandex.ru

График работы:

понедельник – пятница с 9.00 до 17.00,

перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Вышеуказанные сведения также размещены на информационных стендах в здании Администрации и на официальном сайте Администрации Имангуловского сельсовета [www.imangulovo.ru](http://www.imangulovo.ru).

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Имангуловского сельсовета».

Номер муниципальной услуги в соответствии с Реестром муниципальных услуг муниципального образования Имангуловский сельсовет, утвержденного Постановлением Администрации Имангуловского сельсовета.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Имангуловского сельсовета.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

 -  уведомление об отказе или устный отказ гражданину в рассмотрении его обращения с изложением мотивированных причин;

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 рабочих дней со дня регистрации заявления. Уполномоченное лицо администрации Имангуловского сельсовета вправе устанавливать сокращенные сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги, в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации составляет 7  календарных дней.

Время ожидания приема Заявителем для сдачи документов (при наличии всех необходимых документов), получения консультаций о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

Продолжительность приема у специалиста – 15-20 минут.

В случае получения отказа в предоставлении муниципальной услуги, не позднее чем через три календарных дня со дня принятия решения в адрес заявителя направляется или передается лично письменное уведомление об отказе, с указанием причин отказа.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

  2.6.1. Обращение гражданина (предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение), переданное им лично, с использованием почтовой, электронной связи, факса либо в устной форме;

2.6.2. Доверенность, оформленная в установленном законодательством порядке, при предъявлении документа, подтверждающего полномочия представителя (для обращения физического лица, действующего от имени гражданина);

2.6.3. Документ, удостоверяющий личность (предъявляется гражданином при личном приеме).

2.6.1.1. Требования к обращению гражданина.

Письменное обращение гражданина должно содержать либо наименование муниципального органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату, личную подпись.

В случае необходимости к обращению прилагаются документы и материалы, по желанию гражданина указывается контактный телефон.

 В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактную информацию (телефон, домашний адрес, адрес электронной почты), текст обращения, предложения или жалобы; должностное лицо, которому адресован вопрос.

  При обращении по телефону гражданин называет свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), социальный статус (при желании), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения или жалобы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Перечень дополнительных необходимых документов устанавливается Администрацией сельсовета в зависимости от формы и тематики обращения Заявителя.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

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

текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

в обращении обжалуется судебное решение;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.8.2. Муниципальная услуга не предоставляется по решению должностных лиц, если:

в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу;

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

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

  2.10. Максимальное время ожидания гражданина в очереди при подаче запроса и при получении результата о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 минут.

 2.11**.** Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 1 рабочий день.

Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе и не соответствующие требованиям, установленным федеральным законом для письменных обращений.

2.12.Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставления муниципальной услуги осуществляется по адресу: Октябрьский район, с.Второе Имангулово, ул.Центральная, 45А

Помещения Администрации сельсовета должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями и столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2-х мест.

Прием лиц специалистами проводится, как правило, в кабинетах, оборудованных столом и стулом, настенной вывеской с указанием фамилии, номера кабинета, должностью специалиста.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

Прием лиц при исполнении муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации Имангуловского сельсовета, понедельник – пятница: с 9.00 до 17.00 (обеденный перерыв с 13.00 до 14.00), тел.: 8(35330)361118

Информация о графике (режиме) работы Администрации Имангуловского сельсовета, а также о предоставляемых муниципальных услугах размещается в здании на информационных стендах на хорошо освещенном месте.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на Сайте Имангуловского сельсовета размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

сведения о графике (режиме) работы Администрации сельсовета;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности специалистов;

настоящий Регламент;

образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

2) полнота информирования;

3) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

4) наглядность форм предоставляемой информации;

5) удобство и доступность получения информации;

6) оперативность предоставления информации;

7) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

8) исключение необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;

9) отсутствие жалоб со стороны Заявителей на нарушение требований настоящего Регламента.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется посредством:

- консультаций с использованием средств почтовой, телефонной, электронной связи;

- размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования, публикаций в средствах массовой информации;

- размещения на информационном стенде.

Консультации предоставляются по вопросам:

- о перечне документов;

- о режиме работы уполномоченного должностного лица Администрации сельсовета;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заинтересованных лиц осуществляется бесплатно.

Основными требованиями при консультации являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

При ответе на телефонные звонки и личные обращения граждан, уполномоченное должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Время консультации не должно превышать 10 минут.

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

1. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, на официальном сайте администрации Имангуловского сельсовета в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

2. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ**

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

прием и регистрация письменных обращений граждан;

направление обращений граждан на рассмотрение должностным лицам Администрации сельсовета;

продление сроков рассмотрения обращений;

постановка обращений граждан на контроль;

рассмотрение письменных и устных обращений граждан;

организация и проведение личного приема граждан;

порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;

анализ обращений граждан для составления полугодовых и годовых отчетов.

Схема последовательности административных процедур и административных действий при приеме, регистрации и рассмотрении обращений граждан дана в приложении N 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в государственный орган, орган местного самоуправления или иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

3.3.  Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является письменное заявление, предоставленное лично лицом, заинтересованным в предоставлении услуги (или его законным представителем), с приложением документов указанных в п.2.6. настоящего Административного регламента.

К заявлению, заявитель может прилагать иные документы, необходимые для предоставления услуги (решения суда, справки, договоры и т.д.).

Специалист Администрации, осуществляющий прием заявлений с приложенными документами, проверяет правильность заполнения заявления, наличие всех необходимых документов и регистрирует заявление в книге регистрации заявлений граждан.

В случае наличия сомнений в достоверности представленных Заявителем документов специалист проводит дополнительную проверку указанных документов путем направления запросов в соответствующие органы и организации.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов. Требованиям, указанным в пункте 2.6 настоящего Регламента, ведущий специалист уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет Заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению:

- при согласии Заявителя устранить препятствия специалист возвращает представленные документы;

- при несогласии Заявителя устранить препятствия – отказывает в предоставлении услуги.

Максимальный срок административной процедуры – 1 день.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов.

3.4.  Направление обращений граждан на рассмотрение.

3.4.1. Основанием для направления обращений граждан на рассмотрение является регистрация обращения.

3.4.2. Обращения граждан направляются на рассмотрение должностным лицам на основании распределения должностных обязанностей в Администрации Имангуловского сельсовета.

3.4.3. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Красноярском крае, председателя Законодательного Собрания края, направляются Главе Имангуловского сельсовета.

3.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, направляется на рассмотрение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

Образцы сопроводительного письма о направлении обращения по компетенции и уведомления гражданина о переадресации обращения даны в приложениях N 3, 4 к настоящему Регламенту.

3.4.5. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия (копии) обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

Если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.4.7. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированного обращения соответствующему должностному лицу, а также направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Срок исполнения административной процедуры по передаче обращения должностному лицу не должен превышать 2 дней со дня регистрации обращения.

3.5.  Постановка обращений граждан на контроль.

3.5.1. Основаниями для постановки обращений граждан на контроль являются:

наличие поручений государственных органов и должностных лиц по обращениям граждан, указанных в пункте 3.4.3 настоящего Регламента;

наличие в обращении информации о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

наличие в поручении должностного лица формулировок "представить", "внести", "доложить", "информировать", "подготовить проект" либо иного указания об обязанности проинформировать о результатах рассмотрения обращения.

3.6. Продление сроков рассмотрения обращений.

3.6.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.6.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения специалист, которому дано должностным лицом поручение (далее - исполнитель), готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее не позднее 3 дней до дня окончания срока рассмотрения обращения должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

3.6.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, давшим поручение.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления срока рассмотрения его обращения.

3.6.4. Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом заявителю.

3.7. Рассмотрение обращений граждан.

3.7.1. Основанием для административной процедуры по рассмотрению письменного обращения гражданина является получение должностным лицом, специалистом (исполнителем) письменного обращения.

3.7.2.  Должностное лицо при рассмотрении обращения в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы;

проверять исполнение ранее принятых решений по обращению гражданина.

3.7.3. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан обязано:

создавать условия для беспрепятственного удовлетворения права граждан на обращение;

принимать к рассмотрению и рассматривать обращение гражданина в соответствии со своей компетенцией и полномочиями, организовывать направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

не допускать направления обращения тем органам или должностным лицам, действия которых обжалуются;

обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

своевременно сообщать гражданину о решениях, принятых по обращению, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;

пресекать факты преследования гражданина в связи с его обращением, не допускать разглашения сведений, ставших известными в связи с его обращением;

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

уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

прекращать рассмотрение обращения гражданина по его письменному заявлению;

систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

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

3.7.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7.6. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Образец письма гражданину дан в приложении N 5 к настоящему Регламенту.

3.7.7. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Образец письма гражданину дан в приложении N 6 к настоящему Регламенту.

3.7.8. 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 при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Образец уведомления гражданину дан в приложении N 7 к настоящему Регламенту.

3.7.9. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Образец письма гражданину дан в приложении N 8 к настоящему Регламенту.

3.7.10. Текст ответа на обращение гражданина должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.7.11. На коллективное обращение ответ направляется в адрес гражданина, на имя которого просят направить ответ, при отсутствии такой просьбы - в адрес гражданина, подписавшего обращение первым.

3.7.12. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы и подписывается Главой сельсовета.

3.7.13. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа отправляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7.14. Письменные ответы на обращения также оформляются на бланках установленной формы.

3.7.15. Подлинники обращений, поступивших с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.7.16. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа ответ регистрируется в книге учета исходящих документов.

3.7.17. Результатом предоставления административной процедуры является принятие решения по обращению и направление ответа или иного сообщения гражданину, за исключением случаев, установленных федеральным законом.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, который может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.8.  Организация и проведение личного приема граждан.

3.8.1. Организация и проведение личного приема граждан предусматривает исполнение следующих административных процедур:

составление графика приема граждан, информирование граждан, должностных и уполномоченных лиц, осуществляющих прием;

непосредственно личный прием должностным и (или) уполномоченным лицом.

3.8.2. Личный прием граждан проводится должностным и (или) уполномоченным на то лицом по вопросам, входящим в его компетенцию, в соответствии с графиком приема граждан.

3.8.3. График приема граждан иными должностными лицами, уполномоченными лицами составляется и согласовывается с должностным лицом, осуществляющим личный прием. График приема граждан включает в себя информацию о месте и времени личного приема.

3.8.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.

3.8.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах прием посетителей ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении (по состоянию здоровья или иным причинам).

Время проведения личного приема одного посетителя не должно превышать 30 минут.

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

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8.7. Должностное и (или) уполномоченное лицо, ведущее прием граждан, в пределах своей компетенции дает устное разъяснение по существу поставленных вопросов; сообщает заявителю порядок и сроки рассмотрения его обращения.

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

3.8.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации.

3.8.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, при записи на прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8.11. По окончании приема должностное лицо и (или) уполномоченное лицо доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.8.12. Результатом предоставления административной процедуры по рассмотрению устного обращения гражданина является письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо устный ответ с согласия гражданина, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

Срок исполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут на одного гражданина.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных настоящим Регламентом, и принятии решений уполномоченным должностным лицом Администрации осуществляется Главой сельсовета.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок; выявление и устранение нарушений прав Заявителей; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе предоставления услуг.

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

Специалист несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, соблюдение требований к составу документов, правильность их оформления и выполнения процедур по их приему.

Персональная ответственность уполномоченного должностного лица закрепляются в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться по итогам работы за полгода или год) и внеплановыми. Внеплановая проверка проводится по решению Главы сельсовета, а также в случае поступления обращений Заявителей. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка проводится в обязательном порядке по обращению Заявителя.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством направления в Администрацию сельсовета либо Администрацию района индивидуальных или коллективных обращений.

**5. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО**

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации сельсовета, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель в ходе предоставления муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к Главе сельсовета.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края,   муниципальными правовыми актами;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Основанием для начала процедуры рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы лично или направление письменного обращения, в том числе в формате электронного документа в Администрацию Имангуловского сельсовета.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Имангуловского сельсовета.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Имангуловского сельсовета, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята  при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации  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.

5.8. Результатом рассмотрения жалобы является одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. 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.

5.11.  Заявители имеют право обратиться в Администрацию сельсовета за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.14. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является направление заявителю мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме .

Приложение 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**СВЕДЕНИЯ**

**О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ**

**ИМАНГУЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА, ТЕЛЕФОНЕ И РЕЖИМЕ РАБОТЫ**

Администрация Имангуловского сельсовета располагается по адресу: с.Второе Имангулово ул.Центральная , 45 А

Почтовый адрес Администрации Имангуловского сельсовета: 462035, Россия, Оренбургская область, Октябрьский район, с.Второе Имангулово, ул.Центральная,45А

Телефон: 8 (35330)36-1-18

Прием граждан осуществляется: понедельник - пятница в рабочие дни с 09.00 до 17.00 часов (перерыв на обед с 13.00 до 14.00), кроме выходных и праздничных дней.

Электронная почта: imangulovo2@yandex.ru

Официальный сайт Имангуловского сельсовета: imangulovo.ru

Приложение 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**СХЕМА**

**ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

**И АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРИЕМЕ, РЕГИСТРАЦИИ**

**И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

****

Приложение 3

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**ОБРАЗЕЦ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА**

**О НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА ПО КОМПЕТЕНЦИИ**

                                                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                    наименование учреждения

                                                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                  должность

                                                 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                 инициалы имени, отчества и

                                                                    фамилия

    В соответствии с  частью  3  статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О  порядке рассмотрения  обращений  граждан  Российской Федерации" направляем   на   рассмотрение   обращение  Ивановой А.И.,  поступившее  в Администрацию Имангуловского сельсовета.

Приложение на:

Глава Имангуловского сельсовета                                   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение 4

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ ГРАЖДАНИНУ О ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ**

                                                          Ивановой А.И.

                                                          ул. Просвещения,д.8

                    с.Анатольевка, 462035

Уважаемая Анна Ивановна!

    Ваше  обращение,  поступившее  в  Администрацию   Имангуловского сельсовета,   в соответствии  с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"  направлено для рассмотрения в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

( указывается наименование учреждения, куда было

           переадресовано заявление гражданина)

Глава Имангуловского сельсовета                                   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение 5

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЮ**

**ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ НЕКОРРЕКТНОГО ОБРАЩЕНИЯ**

                                                          Ивановой А.И.

                                                          ул. Просвещения, д.8

                                                          с.Анатольевка, 462035

Уважаемая Анна Ивановна!

    В соответствии с частью 3 статьи 11  Федерального закона  от 02.05.2006 N 59-ФЗ  "О  порядке  рассмотрения  обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение,  содержащее   некорректные  высказывания    (оскорбительные выражения   и  угрозы),  оставлено  без  ответа  по  существу  поставленных вопросов.

    Обращаем Ваше внимание  на  недопустимость  злоупотребления  правом  на обращение.

Глава Имангуловского сельсовета                                   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение 6

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЮ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ,**

**ТЕКСТ КОТОРОГО НЕ ПОДДАЕТСЯ ПРОЧТЕНИЮ**

                                                         Ивановой А.И.

                                                          ул. Просвещения, д.8

                                                          с.Анатольевка, 462035

Уважаемая Анна Ивановна!

    Сообщаем, что Ваше обращение не  поддается  прочтению. В  соответствии с частью  4  статьи  11  Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения  обращений граждан Российской Федерации" обращение не подлежит рассмотрению.

Глава Имангуловского сельсовета                                   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение 7

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЮ О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ**

 Ивановой А.И.

                                                          ул. Просвещения, д.8

                                                          с.Анатольевка, 462035

Уважаемая Анна Ивановна!

    Ваше обращение, поступившее в адрес Главы Имангуловского сельсовета, содержит вопросы, на которые Вам неоднократно давались письменные ответы по существу.  В  соответствии  с  частью  5  статьи  11 Федерального закона от 02.05.2006  N  59-ФЗ  "О  порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше очередное обращение признано безосновательным и переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

Глава Имангуловского сельсовета                                   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон

Приложение 8

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация рассмотрения обращений граждан

и личного приема граждан в Администрации сельсовета»

**ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЮ ПРИ ПОСТУПЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ,**

**СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ, СОСТАВЛЯЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННУЮ ИЛИ ИНУЮ**

**ОХРАНЯЕМУЮ ЗАКОНОМ ТАЙНУ**

                                                          Ивановой А.И.

                                                          ул. Просвещения, д.8

                                                          с.Анатольевка, 462035

Уважаемая Анна Ивановна!

    Сообщаем, что ответ по существу поставленных в Вашем обращении вопросов не может быть дан без разглашения  сведений,  составляющих  государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну.

    В  соответствии  с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года  N  59-ФЗ  "О  порядке  рассмотрения  обращений   граждан   Российской Федерации" ответ  на  такое обращение невозможен в связи с  недопустимостью разглашения указанных сведений.

Глава Имангуловского сельсовета                                   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

телефон