РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Администрация Тальменского поссовета Тальменского района

Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
28.12. 2012 г.                                                                                     №176\_

р. п. Тальменка

Об утверждении                                                                                             административного регламента

по предоставлению муниципальной

услуги  по  рассмотрению обращений

граждан, принятию по ним решений

и направлению ответов

    В соответствии с  Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент  по предоставлению муниципальной услуги по  рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов  (прилагается).

2. Разместить Постановление на официальном сайте Администрации Тальменского района в сети Интернет, а так же в библиотеке.

3. Постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава администрации поссовета                                                     В.В. Пантилеев

Утвержден

Постановлением Администрации

Тальменского поссовета

Тальменского района Алтайского края

от 28.12.2012 г. N \_176

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

  по рассмотрению обращений граждан,

принятию по ним решений и направлению ответов

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Администрации Тальменского поссовета Тальменского района Алтайского края по предоставлению муниципальной  услуги по рассмотрению  обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации Тальменского поссовета  (далее - Администрация) при предоставлении муниципальной  услуги по рассмотрению  обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов (далее – муниципальная услуга).

2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) и не распространяются на документы граждан, поступающие в Администрацию на рассмотрение при осуществлении муниципальных услуг, исполнение которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно в здании Администрации с использованием средств наглядной информации, в том числе информационных стендов;

посредством использования телефонной связи: справочный телефон 2-88-45;

посредством официального сайта Администрации Тальменского района в сети Интернет, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг).

5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Администрацию осуществляется через приемную Администрации по адресу: Алтайский край, Тальменский район, р.п. Тальменка, ул. Кирова, 33.

   График работы:

    Понедельник – пятница                          - с 8.00 до 17.00;

    обеденный перерыв                              - с 12.00 до 13.00.

6. Письменное обращение направляется по почтовому адресу Администрации: 658030 Алтайский край, Тальменский район, р.п. Тальменка, ул. Кирова, 33.

7. Факсимильное письменное обращение направляется по факсу: 2-17-05.

8. Электронные обращения направляются на электронный адрес через Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо по адресу электронной почты Администрации **tlmpossovet@mail.ru**.

9. Муниципальная  услуга предоставляется уполномоченными специалистами Администрации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Рассмотрение  обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную  услугу

11. Муниципальную  услугу предоставляет Администрация Тальменского поссовета.

12. При предоставлении муниципальной услуги Администрация не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный в установленном законодательством порядке.

Результат предоставления муниципальной услуги

13. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

ответ на обращение (устный, в письменной форме или в форме электронного документа) или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа;

принятие решения о прекращении переписки с гражданином и списании обращения в "дело".

Срок предоставления муниципальной услуги

14. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

15. Срок регистрации письменных обращений в Администрации с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

16. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до семи дней со дня их регистрации в Администрации подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

17. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

18. В случаях направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать дней.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи

с предоставлением муниципальной услуги

19. Предоставление Администрация муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" ("Российская газета", N 89, 12.05.1993);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Российская газета", N 25, 13.02.2009);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ ("Российская газета", N 220, 20.11.2002);

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", N 202, 08.10.2003);

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии

с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

20. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, направленное в Администрацию:

в письменном виде по почте;

в письменном виде с курьером;

в письменном виде по факсу;

электронной почтой;

на официальный сайт;

доставленное лично.

21. В обращении заявитель указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы.

22. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

23. При предоставлении муниципальной услуги Администрация 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 находятся в распоряжении Администрации, государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги

24. Обращение, поступившее в Администрацию, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

26. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

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

если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

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

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

27. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного документа являются:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы,

взимаемой за предоставление муниципальной услуги

28. При предоставлении муниципальной услуги государственная пошлина не взимается.

29. Предоставление муниципальной услуги в Администрации осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении

муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

30. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса в Администрации не должен превышать 30 минут.

31. Срок ожидания заявителя в очереди в Администрации при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги,

в том числе в электронной форме

32. Запрос заявителя (в том числе в электронной форме), поступивший в Администрацию, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга,

к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению  информации

о порядке предоставления муниципальной услуги

33. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

34. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

35. Вход в здание, в котором располагается Администрация, оборудуется информационной вывеской.

36. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

37. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами и обеспечиваемые писчей бумагой, ручками.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

38. Гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

39. Должностные лица Администрации обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в  государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

40. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Администрации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

41. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в Администрации являются:

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги в электронной форме

42. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной  услуге на официальном сайте Администрации и с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

43. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Администрации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронной форме.

44. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Администрации и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

45. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа уведомления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Администрацию.

46. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

47. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта Администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

48. Должностные лица, специалисты Администрации, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Администрацию граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур,

требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

49. Состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги включает:

личный прием граждан;

работу с письменными обращениями граждан, включающую в себя:

регистрацию письменных обращений граждан;

рассмотрение письменных обращений граждан;

подготовку ответов на письменные обращения граждан;

направление в письменном или в электронном виде ответов заявителям о результатах рассмотрения.

50. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

Последовательность действий должностных лиц Администрации

при предоставлении муниципальной услуги

Личный прием граждан

51. Личный прием граждан Главой администрации поссовета, заместителями главы администрации поссовета  осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан. Прием граждан ведется по адресу: ул. Кирова,33, р.п. Тальменка, Тальменскиого района Алтайского края.

52. Прием граждан в Администрации ведется в рабочих кабинетах должностных лиц.

53. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

54. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

55. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приема. 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 гражданина вопросов.

56. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

57. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

Работа с письменными обращениями граждан

Регистрация письменных обращений граждан

59. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Администрацию. Поступающие письменные обращения принимаются специалистом приемной Администрации.

При приеме письменных обращений вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов.

60. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, производится сотрудником Администрации, в обязанности которого входит осуществление контроля за работой с обращениями граждан (далее - уполномоченный сотрудник) в течение трех дней с даты их поступления.

61. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп. Регистрационный штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

62. Электронные обращения, направленные гражданами на официальный сайт Администрации, в течение рабочего дня поступают к специалисту приемной Администрации.

63. Регистрация электронных обращений, поступивших на официальный сайт Администрации, а также через Единый портал государственных и муниципальных услуг осуществляется уполномоченным сотрудником  в соответствии с настоящим Регламентом.

64. Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения Главе администрации поссовета для наложения резолюции об  одном из следующих решений:

о принятии к рассмотрению должностными лицами, руководителями структурных подразделений,  специалистами Администрации;

о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

о сообщении гражданину о прекращении переписки;

о списании в дело.

Рассмотрение письменных обращений граждан

65. Основанием для начала административной процедуры является получение уполномоченным сотрудником обращения гражданина с резолюцией  Главы администрации поссовета.

66. Специалист администрации, ответственный за регистрацию обращений,  в зависимости от содержания письменного обращения:

в трехдневный срок направляет обращение соответствующим должностным лицам, руководителям структурных подразделений,  специалистам Администрации,  ответственным за исполнение поручения  (далее – Исполнитель),  для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в семидневный срок перенаправляет обращение в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и ответа с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

67. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким Исполнителям, ответственным исполнителем является должностное лицо, структурное подразделение, специалист  Администрации, указанные в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право  координации  работы соисполнителей для направления ответа гражданину.

68. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан

69. Основанием для начала административной процедуры является передача обращения Исполнителю.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан Исполнитель исполняет его в соответствии с резолюцией Главы администрации поссовета.

70. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

71. При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

72. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Направление в письменном или электронном виде ответов

заявителям о результатах рассмотрения

73. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится Исполнителем на бланке Администрации  и подписывается Главой администрации поссовета или замещающим его должностным лицом.

74. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется исходящий регистрационный номер. Регистрация и отправка ответов на обращения гражданина осуществляются специалистом приемной  Администрации.

75. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа.

76. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт Администрации, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, направляются  уполномоченному специалисту Администрации для  отправки адресату.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, а также принятием ими решений

77. Контроль за исполнением Регламента по предоставлению муниципальной услуги в Администрации осуществляется по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

78. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

79. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан  осуществляется специалистом  Администрации поссовета.

80. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов гражданам на их обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

81. Уполномоченный специалист  должен еженедельно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

82. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с распоряжением главы Администрации  поссовета.

83. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся уполномоченным на то специалистом Администрации на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответственность должностных лиц Администрации поссовета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

84. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

85. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченного на то специалиста Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

86. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их общественных объединений и организаций может осуществляться путем получения информации (устной, по телефону, в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации поссовета и ее должностных лиц

87. Граждане вправе обратиться в Администрацию поссовета с жалобами на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

88. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица Администрации является поступление в Администрацию жалобы (претензии) гражданина, направленной в письменной или электронной форме, о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги.

89. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную  услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную  услугу, либо специалиста, 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, должностного лица, либо специалиста  Администрации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица, либо специалиста Администрации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

90. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации в Администрации и завершается датой письменного ответа заявителю.

91. В случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение.

92. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава Администрации поссовета:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

93. Граждане вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

94. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по справочному телефону, указанному в пункте 4 настоящего Регламента, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Последовательность действий при предоставлении

муниципальной услуги в ходе личного приема

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                          Запись на личный прием                          │

└────────────────────────────────────┬─────────────────────────────────────┘

                                     \/

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                  Обращения, поступившие на личном приеме                 │

└───────────────────────────────────┬───┬──────────────────────────────────┘

                ┌───────────────────┘   └──────────────────┐

                \/                                        \/

┌────────────────────────────────┐        ┌────────────────────────────────┐

│           Письменные           │        │             Устные             │

└───────────────┬────────────────┘        └───────────────┬────────────────┘

                \/                                        \/

┌──────────────────────────────────┐      ┌────────────────────────────────┐

│     Регистрация обращения в      │      │ Регистрация в журнале  личного │

│   журнале регистрации обращений  │      │             приема             │

│     (3 дня со дня получения)     │      └───────────────┬────────────────┘

└────────┬───────────────────────-─┘                      \/

         │                                ┌───────────────────────────────┐

 \_\_\_\_\_\_\_\_\/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_             │Рассмотрение обращений граждан │

│    Глава                   │            │       на личном приеме        │

│ администрации района       │            └─--──────┬──────────────┬──────┘

│\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_│                      \/              \/

         \/                                  ┌────────────┐ ┌─────────────┐

┌────────────────────--───┐                  │  Отказ в   │ │Разъяснение, │

│     Руководители        │                  │рассмотрении│ │устный ответ │

│структурных подразделений│                  │ обращения  │ │ гражданину  │

│     специалисты         │                  │            │ │на личном    │

│    Администрации        │                  │            │ │   приеме    │

└─────────────┬─────--────┘                  └───────────-─ └──────-──────┘

              │

              \/

┌───────────────────────────────┐

│   Рассмотрение письменного    │

│   обращения по существу и     │

│   принятие необходимых мер    │

│ (30 дней со дня регистрации)  │

└─────────────┬─────────────────┘

              │

              \/

┌────────────────────────────────┐

│ Письменный ответ гражданину по │

│ существу поставленных вопросов │

└────────────────┬───────────────┘

                 │

                 │

                 │

                 │

                 │

                 \/

┌──────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                       Направление ответа заявителю                       │

└──────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

Последовательность действий

при предоставлении муниципальной услуги в ходе работы

с письменными обращениями граждан

           ┌─────────────────────────────────────────────────────┐

           │                      Обращения                      │

           └───────────────┬─────────┬─┬─────────┬───────────────┘

              ┌────────────┘ ┌───────┘ └───────┐ └────────────┐

              \/             \/               \/             \/

 ┌────────────────┐ ┌─────────────────┐  ┌──────────┐ ┌────────────────┐

 │ Почтовый адрес │ │     Адрес       │  │   Факс   │ │ Информационные │

 │                │ │  электронной    │  │          │ │ системы общего │

 │                │ │     почты       │  │          │ │  пользования   │

 └──────┬─────────┘ └───────┬─────────┘  └────┬─────┘ └───────┬────────┘

        \/                  \/                \/              \/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                         Регистрация обращения                           │

│                                                                         │

└─────────────────────────────────┬──-───-────────────────────────────────┘

            ┌─────────────────────┘

            \/

┌───────-----─────────---┐  ┌──────────────────────────────┐

│           Глава        │  │         Управляющий          │

│       администрации    ├─>│           делами             │

│          района        │  │        Администрации         │

└────────────-----───---─┘  └─┬────┬───-───────────┬─---──┬┘

             ┌────────────────┘    │               │      │

             \/                    \/              \/     \/

┌────────────────┐ ┌────────────────┐ ┌─────────────┐ ┌───────────────────┐

│  Направление   │ │    Отказ в     │ │ Прекращение │ │  Должностные лица,│

│   обращения    │ │  рассмотрении  │ │ переписки.  │ │    структурные    │

│       по       │ │   обращения    │ │  Списание   │ │   подразделения,  │

│принадлежности +│ └─────┬──────────┘ │  "В дело"   │ │    специалисты    │

│  уведомление   │       │            └─────────-───┘ │   Администрации   │

│     автору     │       │                            │                   │

│ (7 дней со дня │       │                            │                   │

│  регистрации)  │       │                            │                   │

└────────┬───────┘       │                            └────────┬──────────┘

         │               │                                     │

         │               │                                     │

         │               │                                    \/

         │               │      ┌─────────────────────────────────────────┐

         │               │      │   Рассмотрение письменного обращения    │

         │               │      │          по существу и принятие         │

         │               │      │             необходимых мер             │

         │               │      │       (30 дней со дня регистрации)      │

         │               │      │                                         │

         │               │      └───────────────────┬─────────────────────┘

         │               │                          │

         \/              \/                         \/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                        Письменный ответ заявителю                       │

└────────────────────────────────────┬────────────────────────────────────┘

                                     \/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                      Регистрация ответа заявителю                       │

│                                                                         │

└────────────────────────────────────┬────────────────────────────────────┘

                                     \/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│                       Направление ответа заявителю                      │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘