**МУНИЦИПАЛЬНОЕ**

 **ОБРАЗОВАНИЕ**

 **ПРИСТАНЦИОННЫЙ СЕЛЬСОВЕТ**

 **ТОЦКОГО РАЙОНА**

 **ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09.10. 2013 № 134 -п

 п. Пристанционный

Об утверждении

Административного регламента

предоставления муниципальной

 услуги «Рассмотрение обращений граждан**»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг", и Уставом муниципального образования Пристанционный сельсовет Тоцкого района Оренбургской области и другими правовыми актами

 1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан», (далее - Административный регламент).

2. Обнародовать настоящий Административный регламент путем размещения на информационном стенде в здании администрации и на официальном сайте администрации Тоцкого района [www.totskoe.org](http://www.totskoe.org/).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального

образования

Пристанционный сельсовет: Н.А. Чуйкова

Разослано: прокурору Тоцкого района, администрации Тоцкого района, в дело

Приложение

к постановлению

главы муниципального образования

Пристанционный сельсовет

от 09.10.2013 года № 134-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ПРИСТАНЦИОННОГО СЕЛЬСОВЕТА ТОЦКОГО РАЙОНА**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»**

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан", (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Пристанционного сельсовета , создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная услуга).

 1.2. В администрации Пристанционного сельсовета рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации Пристанционного сельсовета в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Законами Оренбургской области и Уставом муниципального образования Пристанционный сельсовет.

 1.3. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, обращающиеся на законных основаниях для получения и использования необходимой информации.

1.4.Порядок информирования о представлении муниципальной услуги.

 1.4.1.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной и предоставляется:

- специалистами администрации Пристанционного сельсовета (при личном обращении, по письменным обращениям заявителей, с использованием средств телефонной связи, посредством электронной почты);

 - непосредственно отделах (функциональных) администрации сельсовета;

- на информационных стендах в помещении, где осуществляется предоставление муниципальной услуги;

 - посредством Интернета на официальном сайте администрации Тоцкого района в сети Интернет: [www.totskoe.org](http://www.totskoe.org/), Портал государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru и Портал государственных услуг Оренбургской области [www.pgu.orenburg-gov.ru](http://www.pgu.orenburg-gov.ru/).;

- публикации в средствах массовой информации.

 1.4.2.Место нахождения (почтовый адрес) администрации Пристанционного сельсовета :

461110, Оренбургская область, Тоцкий район, пос. Пристанционный, ул. Строителей, 13 а

 1.4.3. График работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник – пятница:  | 09.00 – 17.12  |
| Перерыв на обед:  | 13.00 – 14.00  |
| Пятница  | Технический день |
| Суббота, Воскресенье:  | Выходной день  |

 1.4.4. Приём граждан главой администрации МО Пристанционный сельсовет проводится каждый вторник с 10.00 до 13.00 часов

1.4.5.Справочные телефоны:

8(35349) 2-45-07 – глава администрации Пристанционного сельсовета;

8(35349) 2-43-40 – специалисты администрации.

 1.4.6. Консультации о предоставлении муниципальной услуги осуществляются специалисты администрации Пристанционный сельсовет

 1.4.7. Консультирование должно содержать следующую информацию:

 1) о правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта) – п. 2.5. административного регламента;

 2) о графике работы администрации Пристанционный сельсовет – п.п.1.3.4. п. 1.3. административного регламента;

 3) о требованиях к письменному обращению – п.п. 2.6.1. п. 2.6. административного регламента;

 4) о сроках предоставления муниципальной услуги – п. 2.4. административного регламента;

 5) о размещении на официальном сайте администрации района информации о предоставлении муниципальной услуги - п.п. 1.3.3. п. 1.3. административного регламента.

 1.4.8. Время консультирования составляет 15-20 минут.

 1.4.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности руководителя или специалиста. При невозможности специалиста , принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.10. Информирование заявителей в письменной форме о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при письменном обращении заявителя. При письменном обращении ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса.

При консультировании по письменным обращениям заявителю дается исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

1.4.11. На информационном стенде и в сети Интернет размещается информация:

- о местонахождении и графике работы органа, оказывающего муниципальную услугу;

- текст административного регламента с приложениями;

- блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги;

-перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 - перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

 - порядок обжалования действий (бездействий) администрации сельсовета, лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

 2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация Пристанционного сельсовета в лице главы администрации Пристанционного сельсовета и специалистов , которым были адресованы обращения граждан.

2.3. На основании требований пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), исполнители муниципальной услуги 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 и организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) направление заявителю письменного ответа по существу обращения гражданина;

2) оставление обращения без ответа главой администрации муниципального образования (статья 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

3) направление обращения для рассмотрения в иные органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

 2.5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Пристанционного сельсовета или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации.

2.5.2. Устное консультирование граждан специалистами по телефону и на личном приёме составляет 15 – 20 минут

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

 - Конституцией Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 года;

 - Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

 - законодательством Оренбургской области;

 - Уставом муниципального образования Пристанционный сельсовет;

 - настоящим административным регламентом.

 2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

 2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги гражданин направляет (предоставляет) в администрацию Пристанционного сельсовета письменное обращение. В своём письменном обращении в обязательном порядке гражданин указывает либо наименование отраслевого (функционального) отдела, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

 2.7.3. Обращение, поступившее в администрацию поселения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению главой администрации Пристанционного сельсовета в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

 2.8. Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

 2.8.1. В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение гражданина подлежит направлению в иной орган в соответствии с его компетенцией.

 2.8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

 2.8.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, глава администрации Пристанционный сельсовет вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления им своим правом.

 2.8.4. В случае если текст письменного обращения гражданина не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 2.8.5. В случае если в письменном обращении 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, лицо, которому направлено обращение, 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 орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении исполнителем уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

 2.8.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ответствующий орган или соответствующему должностному лицу о прекращении рассмотрения его обращения.

 2.9.При предоставлении муниципальной услуги оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

 2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата:

 Под запросом к главе администрации Пристанционный сельсовет в настоящем административном регламенте понимается обращение граждан в администрацию Пристанционного сельсовета

 2.11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

 2.11.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 10-15 минут.

2.12. Регистрация письменного обращения осуществляется должностным лицом, ответственным за делопроизводство, в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству. Срок регистрации письменного обращения в течении 3-х дней с момента получения обращения. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

 2.13.Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг:

 2.13.1.Вход в здание оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидных колясок.

 2.13.2.Центральный вход в здание, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, и месте нахождения (этаж, № кабинета) лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

 2.13.3.Помещения для предоставления муниципальной услуги обеспечиваются информационными и справочными материалами, наглядной информацией, периодическими изданиями, стульями и столами, а также необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой). Выделяется бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

 2.13.4.Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями. Также должны иметь места для хранения верхней одежды и санитарно-бытовое помещение (туалет).

2.13.5.Для удобства и комфорта заявителей помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается столом и стульями для возможности оформления документов. Выделяются необходимые канцелярские принадлежности (бумага и шариковые ручки).

 2.13.6.При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

 2.13.7.На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы отделов, предоставляющих муниципальную услугу;

 - график личного приёма граждан главой администрации Пристанционный сельсовет ;

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

 - настоящий Административный регламент.

 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.5, 2.11. настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели доступности и качества** | **Единица измерения** | **Показатель** |
| Доля проведённых консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги от общего количества обращений с целью получения консультаций о муниципальной услуги | % | 100% |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки от общего количества случаев предоставления муниципальной услуги | % | 100% |
| Доля случаев направления заявителю письменного ответа по существу обращения гражданина от общего количества обращений граждан | % | 100% |

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ

ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

 - Личный прием граждан главой администрации Пристанционный сельсовет .

 - Поступление обращения в администрацию Пристанционного сельсовета .

 - Регистрация и рассмотрение обращения.

 - Подготовка и направление ответа заявителю.

 Последовательность административных процедур предоставления муниципальной услуги представлена в блок-схеме (Приложение № 1).

3.1**. Административная процедура «Личный приём граждан главой администрации Пристанционный сельсовет»*.***

3.1.1.Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в администрацию Пристанционного сельсовета

 3.1.2. Организацию по проведению личного приёма граждан осуществляет глава администрации Пристанционный сельсовет. Личный приём граждан регистрируется в журнале учёта приёма посетителей.

3.1.3. Приём граждан ведет глава администрации Пристанционный сельсовет в соответствии с графиком приёма граждан. График вывешивается на информационном стенде на 1 этаже здания администрации и размещается на официальном сайте администрации Тоцкого района в сети Интернет.

3.1.4. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. С графиком приёма граждане могут ознакомиться на информационном стенде или по телефону, указанному в п.п. 1.3.3. п. 1.3. настоящего административного регламента.

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

 3.1.6. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся документов по предыдущим обращениям заявителя. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 3.1.3. По окончании приема глава поселения доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

 3.1.4. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава администрации Пристанционного сельсовета .

 3.1.5. После завершения личного приема специалист администрации Пристанционного сельсовета оформляет рассылку документов.

 3.1.6. При поступлении ответа на обращение специалист администрации Пристанционного сельсовета на карточке проставляет результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано») и дату.

 3.1.7. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется главе администрации Пристанционный сельсовет .

 3.1.8. Карточки учета приема посетителей с резолюцией главы администрации Пристанционного сельсовета , проводившего личный прием, и относящиеся к ним материалы, возвращаются специалистам администрации сельсовета .

 3.1.9. Глава поселения принимает решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

3.3. **Административная процедура «Поступление обращения в администрацию Пристанционного сельсовета ».**

 3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение в администрацию поселения с целью получения консультации, а также устное, письменное обращение, обращение с использованием электронной почты, сети Интернет, факса. Обращение может быть направлено непосредственно специалистам администрации сельсовета .

 3.3.2. В случае устного обращения гражданина в администрацию сельсовета с целью получения консультации, специалист администрации поселения разъясняет порядок предоставления муниципальной услуги и сроки её предоставления.

 3.3.3. В случае письменного обращения лично, специалист администрации регистрирует его в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

 3.4. **Административная процедура «Регистрация и рассмотрение обращения».**

 3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление письменного обращения в администрацию Пристанционного сельсовета . Поступившее лично письменное обращение регистрируется у специалистов администрации Пристанционного сельсовета , а поступившее по почте – у специалистов администрации Пристанционного сельсовета в течение трёх дней со дня его поступления в администрацию Пристанционного сельсовета . В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

 3.4.3 В случае направления обращения через специалистов администрации Пристанционного сельсовета письменные обращения подлежат регистрации в журнале регистрации обращение граждан администрации Пристанционного сельсовета. После регистрации обращение направляется по назначению:

- обращение на имя специалистов администрации Пристанционного сельсовета направляется главы администрации Пристанционного сельсовета ;

- обращение в адрес главы администрации Пристанционный сельсовет передаётся главе администрации Пристанционный сельсовет для рассмотрения и может быть направлено ими на рассмотрение специалистам сельсовета , исходя из содержания обращения.

 3.4.4. После рассмотрения главой администрации Пристанционный сельсовет обращение возвращается специалистам администрации для дальнейшей работы с обращениями граждан в соответствии с визой главы администрации сельсовета .

 3.4.5. Письма и поручения Аппарата Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Губернатора Оренбургской области, заместителей председателя Правительства Оренбургской области, уполномоченного по правам человека в Оренбургской области направляются специалистами непосредственно главе администрации .

 3.4.6. Обращения должны рассматриваться главой не более двух дней.

 3.4.7. Поступившие в структурные подразделения, письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

 3.4.8. Обращения могут рассматриваться непосредственно специалистами администрации сельсовета или их рассмотрение может быть поручено иному органу или конкретному должностному лицу.

 3.4.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить у него в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение , указывая при этом структурное подразделение, в который, по его мнению, следует направить обращение.

 3.4.10. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию с вопросом, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, глава администрации , специалисты администрации сельсовета 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 данное структурное подразделение администрации района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (п.5 статьи 11 № 59-ФЗ).

 3.4.11. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются , поочерёдно или направляются на исполнение в копиях. Под исполнителем в настоящем административном регламенте специалист администрации сельсовета .

 3.4.12. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 3.4.13. Администрация сельсовета или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

 3.4.14. Централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет специалист администрации сельсовета .

 3.5. **Административная процедура «Подготовка и направление ответа заявителю».**

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение гражданина. Ответы на обращения в адрес администрации сельсовета или на имя главы сельсовета подписываются главой администрации сельсовета . Ответы на поручения Губернатора Оренбургской области, заместителей председателя Правительства Оренбургской области, уполномоченного по правам человека в Оренбургской области подписывает глава сельсовета .В случае, если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации , ответ подписывается указанным должностным лицом.

 3.5.2. Ответ на обращение готовится ответственным исполнителем

 3.5.3. Текст ответа гражданину должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе информировать обо всех поставленных в обращении вопросах. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе гражданина, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

 3.5.4. В ответе в областные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из граждан дан ответ.

 3.5.5. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

 3.5.6. Ответы гражданам и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии со Стандартом администрации «Инструкция по делопроизводству в администрации Пристанционный сельсовет ».

 3.5.7. Подлинники обращений в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

 3.5.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются в администрации сельсовета. Специалист администрации сельсовета проверяет правильность оформления ответа гражданину и делают отметку в регистрационно-контрольной карточке и в программе «Учёт обращений граждан в администрацию Пристанционного сельсовета» о снятии с контроля обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным в настоящем административном регламенте, возвращаются исполнителям для доработки на срок до трех дней.

 3.5.9. После регистрации ответа в реестре (журнале) специалист администрации сельсовета ответ отправляется по почте исполнителем. Отправление ответов гражданам без регистрации не допускается.

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой администрации сельсовета.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- проведения проверок;

- рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается квартальным планом работы администрации сельсовета. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего Регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

 4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновное лицо несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, а также несет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

 4.6. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях.

 4.7. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности администрации сельсовета при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия) администрации сельсовета, по предоставлению муниципальной услуги, ответственного специалиста администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ администрации сельсовета, предоставляющего, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного специалиста администрации сельсовета, 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. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо электронной форме в администрацию сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые главой администрации сельсовета подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой администрации сельсовета. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации сельсовета (при его отсутствии официального сайта администрации Тоцкого района), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельсовета, ответственных лиц устанавливаются муниципальными нормативными правовыми актами

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, 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) администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного специалиста администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, подлежит рассмотрению лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица администрации сельсовета, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы администрация сельсовета, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией сельсовета 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 5.10. Перечень оснований для отказа в рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

- в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия, имя и отчество заявителя, направившего обращение (жалобу), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, а также членов его семьи, вправе оставить обращение (жалобу) без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение (жалобу), о недопустимости злоупотребления правом.

- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения (жалобы) сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении (жалобе) содержатся претензии, на которые многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации сельсовета, иное уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение (жалоба) и ранее направляемые обращения (жалобы) направлялись в администрацию сельсовета одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение (жалобу).

- ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.11. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

 Приложение № 1

 к административному регламенту

 «Рассмотрение обращений граждан»

**БЛОК – СХЕМА**

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

Поступление обращения в администрацию Пристанционного сельсовета

Обращение гражданина на личном приеме

Обращения соответствуют требованиям Федерального закона от 02 мая 2006 г.

 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Личный приём граждан главой Пристанционного сельсовета

Оставление письменного обращения без ответа

Регистрация

и рассмотрение обращения

Если необходим письменный запрос

Устное консультирование гражданина

Подготовка и направление ответа заявителю

Составление письменного запроса

Рассмотрение должностным лицом администрации сельсовета

Назначение ответственного

исполнителя