



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ
УСТЬ-АБАКАНСКИЙ РАЙОН**

**РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ
ХАКАСИЯ РЕСПУБЛИКАЗЫ
АҒБАН ПИЛТИРІ АЙМАҒЫ**

Администрация Солнечного сельсовета

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07 марта 2013г.

с. Солнечное

№ 18 -п

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в целях организации предоставления муниципальных услуг администрацией и муниципальными учреждениями администрации Солнечного сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению администрацией Солнечного сельсовета муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (Приложение).
2. Постановление главы муниципального образования Солнечного сельсовета от 29.05.2008 № 13-п « Об утверждении административного регламента администрации муниципального образования Солнечного сельсовета по исполнению муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, адресованных в администрацию муниципального образования Солнечного сельсовета» считать утратившим силу.
3. Настоящее постановление подлежит опубликованию (обнародованию).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Солнечного сельсовета

Н.Н.Сергеев.

УТВЕРЖДЕН
Постановлением главы
Солнечного сельсовета от
07 марта 2013г. № 18-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Администрации Солнечного сельсовета Усть-Абаканского района
Республики Хакасия по предоставлению муниципальной услуги
по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Администрации Солнечного сельсовета Усть-Абаканского района Республики Хакасия (далее - Администрация) по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) Администрации, осуществляемых по запросу граждан Российской Федерации (далее - граждане) в связи с реализацией ими конституционного права на обращение в органы исполнительной власти, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации, его должностными лицами, взаимодействия Администрации с гражданами при предоставлении муниципальной услуги.

Положения Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Круг заявителей

2. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан (далее - муниципальная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги

3. Место нахождения Администрации: Республика Хакасия, Усть-Абаканский район, с. Солнечное, ул. Мира, 18.

3.1. Приемные дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница

График работы Администрации:

с 08.00 - 16.30, в пятницу с 8,00 до 12.00

перерыв 12.00 - 13.00

суббота и воскресенье выходные дни;

3.2. Справочные телефоны Администрации: 8-(39032)-2-57-24, 8-(39032)-2-57-60

3.3. Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно в уполномоченном органе по адресу: 655137 Республика Хакасия, Усть-Абаканский район с. Солнечное, ул. Мира, 18, на официальном

сайте уполномоченного органа по адресу mo-solar.pf, на Российском портале государственных услуг (далее РПГУ) по адресу www.gosuslugi.ru, а так же информирование осуществляется по телефону 8-(39032)-2-57-60.

3.4. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации, порядке и ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется гражданам в устной форме должностным лицом Администрации, ответственным за делопроизводство в администрации каб. №14: Республика Хакасия, Усть-Абаканский район, с. Солнечное, ул. Мира, 18

по справочному телефону Администрации (п. 3.2. Регламента).

3.5. Письменные обращения граждан:

направляются в Администрацию по почтовому адресу: 655137 Республика Хакасия, Усть-Абаканский район, с. Солнечное, ул. Мира, 18 и на факс: 8(39032)2-57-60, принимаются специалистом Администрации.

3.6. Обращения граждан в электронной форме направляются на адрес электронной почты Администрации: mo-solar@list.ru.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

4. Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации.

Наименование исполнительного органа исполнительной власти Солнечного сельсовета
Усть-Абаканского района Республики Хакасия,
предоставляющего муниципальную услугу

5. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Солнечного сельсовета Усть-Абаканского района Республики Хакасия.

5.1. При предоставлении муниципальной услуги Администрации запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные и муниципальные органы и организации.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;
- направление обращения гражданина в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- возвращение обращения гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

- ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления муниципальной услуги

7. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации, если в соответствии с абзацами четвертым – пятым, седьмым пункта 6, пунктом 7.4. Регламента не установлен более короткий срок его рассмотрения.

7.1. Срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Солнечного сельсовета или лицом, временно исполняющим его обязанности, но не более чем на 30 календарных дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

7.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется Главой Солнечного сельсовета или лицом, временно исполняющим его обязанности, в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.3. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

7.4. Обращение, направленное в Администрацию вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

7.5. Срок направления гражданину документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, не может превышать 1 день с момента их подписания Главой Солнечного сельсовета. При личном обращении гражданина за документами, являющимися результатом предоставления муниципальной услуги, такой срок не может превышать 30 минут с момента обращения.

7.6. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Регламентом срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Администрацию письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

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

8. Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Сборник законодательных актов Российской Федерации, выпуск VIII, 1993 г.);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1);

Устав муниципального образования Солнечный сельсовет, принят решением Солнечного сельского Совета депутатов муниципального образования Солнечного сельсовета (решение от 07.06.2008 №96), зарегистрирован в реестре от 17.06.2008 № RU 195083102008001 (с последующими изменениями и дополнениями)

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

9. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в Администрацию обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

9.1. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

9.2. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

9.3. На личном приеме должностным лицом Администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

9.4. При предоставлении Администрацией муниципальной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия находятся в распоряжении Администрации, органов местного самоуправления и (или) подведомственных органов местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

10. Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Администрацией муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

11. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги

12. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

13. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении муниципальной услуги и при получении
результата предоставления муниципальной услуги

14. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса
заявителя о предоставлении муниципальной услуги,
в том числе в электронной форме

15. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 календарных дней с момента их поступления в Администрацию.

Требования к помещениям, в которых
предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания
и приема заявителей, размещению и оформлению
информации о порядке
предоставления такой услуги

16. Помещение для должностных лиц и муниципальных служащих (далее – должностные лица) Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие соответствующих вывесок и указателей;
- наличие средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;
- наличие удобной офисной мебели;
- наличие телефона;
- оснащение рабочих мест должностных лиц Администрации достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;
- возможность доступа к справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

16.1. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие соответствующих вывесок и указателей;
- удобство доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями;
- наличие средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- наличие удобной офисной мебели;
- наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения Администрации и порядок предоставления муниципальной услуги.

16.2. Визуальная текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении Администрации для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте Администрации.

16.3. Оформление визуальной текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

17. Гражданин имеет право:

- обращаться в Администрацию с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Администрации) и направлять в Администрацию письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении муниципальной услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать муниципальной услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме;

- представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении муниципальной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

17.1. Должностные лица Администрации, ответственные за рассмотрение обращения:

- обеспечивают своевременное, объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- принимают меры, направленные на защиту прав, свобод и законных интересов гражданина;

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в электронной форме, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- направляют гражданину полную, актуальную и достоверную информацию о результатах предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган в соответствии с его компетенцией, в том числе в электронной форме.

17.2. Основные требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

17.3. При предоставлении муниципальной услуги:

- по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Администрации не требуется;

- в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Администрации требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом Администрации при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 30 минут.

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

18. Предоставление Администрацией муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (в случае заключения между многофункциональным центром и Администрацией соглашения о взаимодействии) и предоставление муниципальной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

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

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

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения;

- направление ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину;

- личный прием граждан.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении к Регламенту.

Прием и регистрация обращения

20. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Администрацию.

20.1. Предоставление информации гражданам и обеспечение доступа граждан к сведениям о муниципальной услуге осуществляется в соответствии с пунктом 3.3. Регламента.

20.2. Направление гражданином письменного обращения в Администрацию осуществляется посредством почтового отправления, либо с использованием факсимильной связи. Гражданин вправе лично представить письменное обращение в Администрацию.

20.3. Направление гражданином обращения в электронной форме в Администрацию, а также получение гражданином сведений в электронной форме о ходе рассмотрения его обращения осуществляется через сайт Администрации.

20.4. Обращение принимается должностным лицом Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

20.5. Должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан:

- проверяет правильность адресования письма, бандероли или посылки (далее - корреспонденция) и их целостность;
- ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу Администрации) возвращает на почту;
- вскрывает корреспонденцию, проверяет наличие в ней обращения гражданина (разорванные документы подклеиваются);
- в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции муниципальных служащих Администрации, оно направляется в комиссию Администрации по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов;
- в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия Главой Солнечного сельсовета, или лицом, временно исполняющим его обязанности, соответствующего решения;
- к обращению гражданина подкалывает под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;
- в случае отсутствия в корреспонденции обращения гражданина прилагает к ее оболочке заверенный своей подписью и с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения нет»;
- в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя муниципальными служащими Администрации;
- аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов, или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов;
- один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

20.6. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке из личного кабинета пользователя Портала или с сайта Администрации, принимается должностным лицом Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, с использованием программно-технических средств.

20.7. Принятые в установленном порядке письменные обращения и обращение в электронной форме передаются на регистрацию.

20.8. Регистрацию обращений осуществляет должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан, в следующем порядке:

- вводит реквизиты обращения в регистрационную карточку;
- присваивает обращению регистрационный номер;
- на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему либо на распечатанном обращении, поступившем в Администрацию в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставит штамп установленного образца с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

20.9. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение Главе Солнечного сельсовета или лицу, временно исполняющему его обязанности, для определения исполнителя муниципальной услуги.

20.10. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 рабочих дней с момента их поступления в Администрацию.

20.11. Результатом административной процедуры является регистрация обращения.

Рассмотрение обращения

21. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения.

21.1. Должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан направляет обращение Главе Солнечного сельсовета или лицу, исполняющему его обязанности, которые поручают его рассмотрение специалистам, руководителям унитарных и казенных учреждений администрации.

21.2. Ответственным исполнителем поручения является должностное лицо Администрации, которое указано в поручении первым.

21.3. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

- создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости, с выездом на место;

- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

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

- готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Администрацию;

- в случаях, предусмотренных абзацами четвертым – девятым пункта 6 Регламента готовит сопроводительные письма для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующие письменные разъяснения, сообщения и уведомления гражданину.

21.4. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

21.5. При рассмотрении обращения гражданина взаимодействие Администрации с органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, не требуется.

21.6. В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее, чем за 5 календарных дней до срока его исполнения представляет Главе Солнечного сельсовета или лицу, исполняющему его обязанности, давшим поручение, докладную записку с соответствующим обоснованием.

21.7. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации, если в соответствии с абзацами четвертым – пятым, седьмым пункта 6, пунктом 7.4. Регламента не установлен более короткий срок его рассмотрения.

21.8. Результатом административной процедуры является подготовка ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину, которые незамедлительно передает их должностному лицу Администрации, ответственному за работу с обращениями граждан, для последующего подписания Главой Солнечного сельсовета или лицом, временно исполняющим его обязанности.

Направление ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину

22. Основанием для начала процедуры направления ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину

является поступление их должностному лицу Администрации, ответственному за делопроизводство, для последующего подписания Главой Солнечного сельсовета или лицом, временно исполняющим его обязанности.

22.1. Ответ на обращение, сопроводительные письма для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующие письменные разъяснения, сообщения и уведомления гражданину подготавливаются по результатам рассмотрения обращения.

22.2. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

22.3. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

22.4. Ответ дается на обращение, в том числе поступившее в электронной форме.

22.5. В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем необходимо указывать срок окончательного ответа.

22.6. Подписанный ответ на обращение, сопроводительные письма для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующие письменные разъяснения, сообщения и уведомления гражданину передается должностному лицу Администрации, ответственному за делопроизводство для регистрации и отправки. Указанные документы должны быть отправлены адресату в течение суток с момента поступления должностному лицу Администрации, ответственному за делопроизводство.

22.7. Результатом административной процедуры является направление ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину

Личный прием граждан

23. Основанием для начала процедуры приема гражданина Главой Солнечного сельсовета или лицом, временно исполняющим его обязанности, является запись гражданина на личный прием у должностного лица Администрации, ответственного за работу с обращениями граждан.

23.1. Организацию личного приема граждан Главой Солнечного сельсовета или лицом, временно исполняющим его обязанности осуществляет должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан.

23.2. При записи гражданина на личный прием должностное лицо Администрации, ответственное за делопроизводство уточняет у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

23.3. При необходимости должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан вправе запросить у специалистов и руководителей структурных подразделений Администрации информацию по существу обращения.

23.4. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

23.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема.

23.6. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приема.

23.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

23.8. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема. В

противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

23.9. В случае невозможности представления устного ответа гражданину, Глава Солнечного сельсовета, по результатам личного приема гражданина, дает поручение с указанием его исполнителя, о чем указывается в карточке личного приема.

23.10. В течение 1 дня после завершения личного приема Главой Солнечного сельсовета, должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан, оформляет передачу документов исполнителям согласно поручению, зафиксированному в карточке личного приема. Им направляются копии карточек личного приема с поручениями Главы Солнечного сельсовета, и прилагаемыми документами (письменное обращение, копии необходимых документов).

23.11. Исполнители обеспечивают рассмотрение поступивших документов в порядке, установленном пунктами 21.2 – 22.6 Регламента.

23.12. Результатом административной процедуры является представление гражданину устных разъяснений по вопросу, с которым он обратился, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса с направлением поручений должностным лицам Администрации.

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

24. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Администрации требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее – текущий контроль) осуществляет Глава Солнечного сельсовета, при рассмотрении в том числе, при подписании ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину.

24.1. Текущий контроль в части своевременности рассмотрения обращений граждан, осуществляется должностным лицом Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

24.2. При осуществлении текущего контроля, должностное лицо Администрации, ответственное за работу с обращениями граждан, не позднее, чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения гражданина, получает у ответственного исполнителя информацию о степени готовности ответа на обращение, сопроводительных писем для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующих письменных разъяснений, сообщений и уведомлений гражданину, а также о принятых мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

24.3. В случае если за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения гражданина ответ на данное обращение, сопроводительные письма для направления обращения в другие органы, и (или) соответствующие письменные разъяснения, сообщения и уведомления гражданину ответственным исполнителем, не были подготовлены, и меры направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина не принимались, об этом незамедлительно уведомляется Глава Солнечного сельсовета, в целях принятия мер, направленных на

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение такого обращения и решения вопроса о привлечении к дисциплинарной ответственности виновного должностного лица (лиц).

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

25. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

25.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги должностными лицами Администрации проводятся уполномоченными должностными лицами Администрации не реже чем 1 раз в год в соответствии с решением Главы Солнечного сельсовета.

25.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся должностным лицом Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц Администрации на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

26. Должностные лица Администрации, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

27. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

27.1. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

- устной информации, полученной по справочному телефону Администрации;
- информации, полученной из Администрации по запросу в письменной или электронной форме.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Администрации, а также её должностных лиц

28. Гражданин вправе обжаловать решение и действие (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги.

28.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица Администрации, муниципального служащего, является поступление в Администрацию жалобы гражданина.

28.2. Гражданин может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации обращения гражданина;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия для предоставления муниципальной услуги, у гражданина;
- 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 Республики Хакасия;
- 6) затребование с гражданина при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия;
- 7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

28.3. Жалоба подается в Администрацию. Жалобы на решения, принятые Главой Солнечного сельсовета, подаются в государственные органы, осуществляющие надзор, в соответствии с действующим законодательством.

28.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

28.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

28.6. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению Главой Солнечного сельсовета, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, в приеме документов у гражданина, 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, если Правительством Российской Федерации не установлен иной срок рассмотрения жалобы.

28.7. По результатам рассмотрения жалобы Администрация, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

28.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 28.7. Регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

28.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава Солнечного сельсовета незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

28.10. Положения Регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на поступившие в Администрацию жалобы граждан, не связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Приложение
к Административному регламенту
по предоставлению администрацией
Солнечного сельсовета муниципальной
услуги по рассмотрению обращений
граждан Российской Федерации

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур при рассмотрении письменного обращения



БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур при организации и проведении личного приема граждан



