ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

 Предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан Муниципального Образования Никольский сельсовет Емельяновского района Красноярского края

**1. Общие положения**

 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан муниципального образования Никольский сельсовет Емельяновского района Красноярского края (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

* 1. Право на получение муниципальной услуги имеют юридические и физические лица (далее – заявитель).
	2. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить из средств массовой информации, из сети Интернет на официальном сайте Никольского сельсовета, на информационных стендах в местах нахождения органов предоставляющих муниципальную услугу. Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в п.2.1.1. настоящего административного регламента.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется:

Никольским сельсоветом при личном приеме граждан, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования посредством электронной почты, путем ответов на письменные обращения.

Место нахождения Муниципального Образования Никольский сельсовет Емельяновского района Красноярского края: 663024, Красноярский край, Емельяновский район, с.Никольское, ул.Советская,75а;

почтовый адрес для направления документов и обращений: 663024, Красноярский край, Емельяновский район, с.Никольское, ул.Советская,75а;

справочные телефонные номера: 8(39133) 3-02-60, факс 8(39133) 3-01-69;

адрес электронной почты: s-sovet@mail.ru;

адрес официального сайта администрации Никольского сельсовета - www.nikolskoe.bdu.su

режим работы сельсовета: ежедневно с 8.00 до 17.00 часов (перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов), пятница с 8.00 до 12.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Стенды (вывески) содержащие информацию о графике (режиме) работы сельсовета, а также о процедурах исполнения муниципальной услуги, размещаются в здании сельсовета.

2.1.2. На информационных стендах размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;

текст настоящего Административного регламента;

режим работы сельсовета;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

порядок получения информации заявителями по вопросам исполнения муниципальной услуги;

2.1.4. Консультации по процедурным вопросам осуществления муниципальной услуги предоставляются специалистами сельсовета:

при личном обращении (устные обращения);

по телефону;

по письменным обращениям (при обращении на электронный адрес).

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица сельсовета подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица сельсовета, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.1.6. Письменные обращения заявителей о порядке исполнения государственной функции рассматриваются специалистами сельсовета с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

2.1.7. Прием специалистами сельсовета для получения консультаций производится без предварительной записи, время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

2.1.8. Консультации и справки предоставляются специалистами сельсовета в течение всего срока исполнения муниципальной услуги.

2.2. Сроки исполнения муниципальной услуги.

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в сельсовет в соответствии с компетенцией сельсовета, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления его в сельсовет. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.3. В случаях, при направлении сельсоветом запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, Глава сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращений не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию сельсовета, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию, которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.2.5. Должностным лицом сельсовета, которому поручено рассмотрение обращения и подготовка проекта ответа гражданину, проект ответа подготавливается минимум за 5 дней до истечения срока исполнения муниципальной услуги.

2.2.6. В сельсовете проект ответа гражданину согласовывается с:

Главой сельсовета - в срок не более 1 рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения и подготовка проекта ответа гражданину.

2.2.7. Ответы на обращения граждан или уведомления подписываются Главой сельсовета - в срок не более 2 рабочих дней с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за исполнение поручения.

|  |  |
| --- | --- |
|  Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. |   |

2.2.8. Рассмотрение устного обращения гражданина производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

2.2.9. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо сельсовета, осуществляющее индивидуальное устное информирование, может предложить гражданам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для граждан время для устного информирования.

2.3. Перечень оснований для отказа в исполнении государственной функции.

2.3.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращений граждан являются:

- отсутствие в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- предоставление письменного обращения текст, которого не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- предоставление письменного обращения с вопросом, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- предоставление письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- предоставление обращения ответ по существу поставленного в котором вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.2. Заявитель, получивший отказ, имеет право на повторное обращение в случае устранения причин или изменения обстоятельств, вследствие которых ему было отказано.

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

2.4. Требования к местам исполнения государственной функции.

2.4.1. Вход в здание, где находится сельсовет, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- полное наименование сельсовета;

 - режим работы;

- телефонный номер для получения справочной информации.

2.4.2. На территории, прилегающей к месторасположению сельсовета, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.4.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.4.4. Места для исполнения муниципальной услуги должны**,** соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Помещения должны быть оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой кондиционирования воздуха либо вентилятором;

Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц с заявителями организуются в виде отдельных кабинетов.

2.4.5. Места ожидания в очереди на личный прием и предоставление обращения должны обеспечивать возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения, должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями), столами (стойками) и обеспечиваться канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.5. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, следующего содержания:

2.5.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

 Помещения оборудуются пандусами, пассажирскими лифтами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

2.5.2. В помещениях предоставления муниципальных услуг расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

2.5.3. При невозможности создания в учреждении (органе местного самоуправления) условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов, учреждением (органом местного самоуправления) проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

2.5.4. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения снабженные соответствующими указателями. Рабочее место специалистов оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.5.5. Места заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

2.5.6. Специалисты при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.5.7. В информационных терминалах (киосках) либо на информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы учреждения (органа местного самоуправления), информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.5.8. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

2.5.9. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения (органа местного самоуправления).

2.5.10. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению учреждения (органа местного самоуправления), мест для парковки автотранспортных средств, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.5.11. В учреждении (органе местного самоуправления) обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения самостоятельного передвижения по территории учреждения (органа местного самоуправления);

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жесткого языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи инвалидов по слуху Красноярского края.

2.6. Перечень необходимых для исполнения муниципальной услуги документов.

2.6.1. Личный прием граждан в сельсовете производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

Письменное рассмотрение обращений граждан осуществляется, в случае поступления письменного обращения заявителя в сельсовет.

2.6.2. Заявители вправе направить в адрес сельсовета следующие виды письменных обращений:

-заявление;

-предложение;

-жалобу.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

2.6.3. Письменное обращение заявителя в обязательном порядке должно содержать:

- наименование сельсовета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица сельсовета;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1. Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги представлена блок-схемой (приложение к настоящему Административному регламенту) и включает в себя следующие административные действия:

- прием, первичную обработку и регистрацию обращений;

- экспертизу обращений;

- принятие решений о рассмотрении обращений;

- рассмотрение обращений, подготовку и выдачу ответов.

3.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

3.2.1.Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения заявителя в сельсовет.

3.2.2. Ответственность за прием и регистрацию обращения несет специалист сельсовета, в должностные обязанности которого входит осуществление данных функций (далее – специалист).

3.2.3. Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет первичную обработку (проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения гражданина) и регистрацию обращений граждан в системе электронного документооборота. При регистрации вносится запись, которая содержит:

- входящий номер;

- дату поступления обращения;

- фамилию и инициалы заявителя;

- цель обращения заявителя;

- свои фамилию и инициалы.

Максимальный срок выполнения действия по регистрации поступившего документа составляет 15 минут.

3.2.4. На каждое обращение заполняется регистрационное дело, на обложке которого указываются:

- регистрационный номер;

- фамилия, инициалы, адрес заявителя;

 - вопрос, по которому обращается заявитель;

- дата поступления обращения;

- кому передано на рассмотрение.

Максимальный срок выполнения действий по формированию регистрационного дела составляет 30 минут.

3.3. Экспертиза обращений.

3.3.1. Экспертиза обращений граждан, а также обращений поступивших с личного приема Главы сельсовета или его заместителя осуществляется специалистом сельсовета.

3.3.2. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок его исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Если обращение повторное – в правом верхнем углу обложки ставится отметка «повторное», по общим правилам обращению присваивается регистрационный номер, и по необходимости прилагаются все материалы прежних обращений.

3.3.3. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист на основании истории обращения рассматривает вопрос о безосновательности очередного обращения и готовит Главе сельсовета предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Акт о прекращении переписки подписывается Главой сельсовета. Специалист готовит уведомление гражданину о прекращении с ним переписки.

3.3.4. При наличии оснований для отказа в рассмотрении обращения, предусмотренных пунктом 2.3.1 подраздела 2.3 раздела 2 настоящего Административного регламента, такое обращение не рассматривается, направляется специалистом сельсовета в архив с пометкой «Оставить без рассмотрения».

3.4. Принятие решения о рассмотрении обращения.

3.4.1. Специалист, по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, в течение 2 рабочих дней с момента их поступления:

- определяет, относится ли к сфере деятельности сельсовета рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- определяет, относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких должностных лиц;

- определяет исполнителя и соисполнителей поручения, с учетом того, что запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- определяет характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения, с учетом того, что срок рассмотрения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения;

- определяет, необходимо ли поручать рассмотрение обращения с выездом на место, либо рассмотрение вопроса с привлечением специалистов различных отраслей;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

3.4.2. Решением Главы сельсовета является резолюция о рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов.

3.4.3. Специалист в течение 1 рабочего дня с момента проставления резолюции руководителем:

- вносит в систему электронного документооборота содержание резолюции руководителя, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений, вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ;

- направляет обращение указанному в резолюции должностному лицу - исполнителю вместе с приложенными документами.

В случае если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько должностных лиц сельсовета для исполнения, копии обращения также направляются должностным лицам сельсовета - соисполнителям поручения.

3.4.4. Результатом административной процедуры является выполнение действий по рассмотрению обращений граждан должностным лицом, определение порядка исполнения и исполнителя (соисполнителей), а также направление обращений к исполнителю (соисполнителям).

3.5. Рассмотрение обращений, подготовка и выдача ответов.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращения и подготовке ответа на обращение является поступление обращения вместе с приложениями должностному лицу сельсовета, ответственному за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за исполнение поручения по рассмотрению обращения и подготовке ответа заявителю (далее – исполнитель), исполняет его в соответствии с резолюцией Главы сельсовета.

3.5.3. Исполнительизучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, запрос дополнительных материалов срок исполнения поручения может быть продлен Главой сельсовета, но не более чем на 30 дней.

В этихцеляхисполнитель, не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения представляет Главе сельсовета служебную записку, с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения Главы сельсовета о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

3.5.4. Обращения рассматриваются непосредственно должностным лицом, которому поручено рассмотрение обращения, в том числе с выездом на место. Должностные лица сельсовета, принимающие участие в проведении выездных проверок оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан.

3.5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные документы и материалы в других государственных органах, касающиеся существа поставленных в обращении вопросов;

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

- готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов (текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в письме вопросы);

- направляет в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращает гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершающемся или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляет в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.6. К проекту ответа прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они формируются в регистрационное дело обращения.

3.5.7. Проект ответа на обращение гражданина согласовывается с лицами, указанными в пункте 2.2.7 настоящего Административного регламента.

3.5.8. Должностное лицо подписывает проект ответа, в срок установленный пунктом 2.2.8 настоящего Административного регламента.

После подписания проекта ответа должностным лицом подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту.

3.5.9. Специалист в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа осуществляет его регистрацию и направляет адресату заказным письмом с уведомлением. Уведомление о вручении письма – ответа заявителю подшивается в регистрационное дело обращения.

В случае возвращения заказного письма с уведомлением без получения его адресатом специалист подшивает его в регистрационное дело обращения без повторного отправления адресату.

3.5.10. Результатом административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка письменных ответов гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в уполномоченные государственные органы в соответствии с их компетенцией.

3.6. Последовательность административных процедур при исполнении муниципальной услуги в части осуществления личного приема граждан в Никольском сельсовете.

3.6.1. Личный прием граждан осуществляется:

Главой сельсовета: четверг с 8.00 до 10.00., пятницу с 8.00 до 10.00.

3.6.2. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется специалистом в журнале личного приема, в котором указываются: дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, вопрос с которым обращается гражданин, решение принятое Главой сельсовета, в ходе личного приема, номер карточки личного приема. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.3. В случае повторного обращения специалист сельсовета осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного вопроса заявителя.

Подобранные материалы представляются Главе сельсовета ведущему личный прием.

3.6.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность, с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

Инвалиды I и II групп, ветераны Великой отечественной войны, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

3.6.5. Специалистом оформляется карточка личного приема гражданина. В карточке личного приема граждан заносятся сведения о нем и краткое содержание проблемы.

3.6.6. При проведении личного приема Главой сельсовета присутствуют приглашенные должностные лица по соответствующим вопросам.

3.6.7. Во время личного приема Глава сельсовета по согласованию вправе направить заявителя на беседу к соответствующему специалисту.

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

3.6.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.6.10. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.6.11. По окончании приема Глава сельсовета доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также порядок получения ответа, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.6.12. Глава сельсовета, ведущий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.13. Специалист после приема граждан записывает в карточку личного приема граждан поручения Главы сельсовета с указанием конкретных исполнителей и сроков исполнения. Карточку подписывает Глава сельсовета.

3.6.14. Специалист не позднее 1 рабочего дня с момента подписания карточки направляет исполнителю карточку личного приема граждан или письмо-поручение.

3.6.15. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой сельсовета, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление заявления гражданина для рассмотрения в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.6.16. Письменные обращения граждан, полученные при личном приеме передаются в течение дня на регистрацию.

**4. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1.Контроль соблюдения последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению Муниципальной услуги осуществляется главой сельсовета.

4.2.Контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения работниками Никольского сельсовета положений настоящего регламента, иных нормативно-правовых актов.

4.3.Проверка может проводиться в связи с конкретным обращением заявителя.

4.4.Должностные лица Никольского сельсовета за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления Муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностного лица администрации сельсовета в досудебном и судебном порядке.

5.2.В части досудебного обжалования заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) (в установленные часы приема) или направить письменное предложение, заявление или жалобу по почте в адрес главы сельсовета, а также через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

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

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии документов.

5.6.Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение №1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края

Блок-схема

исполнения муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края

|  |
| --- |
| Администрация Никольского сельсовета |

|  |
| --- |
| Прием, первичная обработка и регистрация документов  |

|  |
| --- |
| Экспертиза документов |

|  |
| --- |
| Принятие решения о рассмотрении обращения |

|  |
| --- |
| Рассмотрение обращения, подготовка и выдача ответа  |

Приложение №3

к Административному регламенту по предоставлению  муниципальной услуги «Присвоение (уточнение) почтовых адресов объектам недвижимого имущества, расположенным на территории Никольского сельсовета».

Главе Никольского сельсовета

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

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Исх. от \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ**

**ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНА**

**ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

**Жалоба**

\* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Местонахождение юридического лица, физического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фактический адрес)

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код учета: ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Ф.И.О. руководителя юридического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* на действия (бездействие):

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

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

\* существо жалобы:

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

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

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

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

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)