****

**Администрация Никольского сельсовета**

**Емельяновского района Красноярского края**

663024 с.Никольское, ул.Советская 75а, т.8(39133)3-02-60, факс 8(39133)3-01-69 эл.почта s-sovet@mail.ru ОГРН 1022400667079 ИНН 2411003481 КПП 241101001

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.10.2016г. с. Никольское №46

Об утверждении административного

регламента по предоставлению муниципальной

услуги «Рассмотрение устных и письменных

обращений граждан администрацией Никольского сельсовета

Емельяновского района Красноярского края»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Никольского сельсовета Емельяновского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края», согласно приложению.

2. Постановление администрации Никольского сельсовета от 17.12.2012 № 44 «Об утверждении Административного регламента предоставления администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан муниципального образования Никольский сельсовет Емельяновского района Красноярского края»**,** Постановление администрации Никольского сельсовета от 29.04.2013 № 29 «О внесении изменений в постановление от 17.12.2012 № 44 «Об утверждении Административного регламента предоставления администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан муниципального образования Никольский сельсовет Емельяновского района Красноярского края»» - признать утратившим силу.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в газете «Емельяновские веси».

Глава сельсовета А.Н.Нахаев

Приложение

к постановлению

администрации Никольского сельсовета

от «10» октября 2016 № 46

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

**«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района красноярского края»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края» (далее - административный регламент) устанавливает порядок, сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о местонахождении администрации Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края (далее – Администрация):

Адрес: 663024, Красноярский край, Емельяновский район, с. Никольское, ул. Советская,75а.

График приема Заявителей:

Понедельник - 08.00 -17.00

Вторник - 08.00 -17.00

Среда - 08.00 -17.00

Четверг - 08.00 -17.00

Пятница - 08.00 -12.00

Перерыв - 12.00-13.00

Суббота выходной день;

Воскресенье выходной день.

Справочные телефоны: 8(39133)3-02-60, 8(39133) 3-01-69

Адрес электронной почты администрации Никольского сельсовета [s-sovet@mail.ru](mailto:reception@cityhall.voronezh-city.ru) .

Адрес официального сайта администрации Никольского сельсовета в сети Интернет http://nikolskoe.bdu.su/

1.3.2. Должностные лица Администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы, о способах получения информации;

- о справочных телефонах;

- об адресе электронной почты;

- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о предоставлении муниципальной услуги.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Администрации подробно информируют обратившихся по интересующим вопросам заявителей. 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 Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.4. Информирование заявителей о муниципальной услуге осуществляется устно, в письменной форме или в форме электронного документа, посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в здании Администрации, через информационную телекоммуникационную сеть Интернет: http://nikolskoe.bdu.su/ – официальный сайт администрации Никольского сельсовета, [http://www.gosuslugi.krskstate.ru](http://www.gosuslugi.krskstate.ru/) – портал государственных услуг Красноярского края, [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/) – портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.

1.5. На информационных стендах, находящихся на стене в здании Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальной услуги;

- образцы заполнения документов;

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Администрации;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "ВАЖНО".

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края» - (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района.

2.3. Муниципальная услуга исполняется должностными лицами Администрации (далее - должностные лица).

2.4. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги является:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ (официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с учетом изменений и дополнений) («Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (ред. от 28.07.2012) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Устав Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края;

2.5. Письменные обращения заявителей рассматриваются должностными лицами Администрации в срок не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

2.6. Прием должностными лицами Администрации для получения консультаций производится без предварительной записи, время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

2.7. Консультации и справки предоставляются должностными лицами Администрации в течение всего срока исполнения муниципальной услуги.

2.8. Сроки исполнения муниципальной услуги.

2.8.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

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

2.8.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, 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.

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

2.8.6. В Администрации проект ответа гражданину согласовывается с Главой Администрации в срок не более 1 рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения и подготовка проекта ответа гражданину.

2.8.7. Ответы на обращения граждан или уведомления подписываются Главой Администрации 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.

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

2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Основанием для отказа в рассмотрении обращений граждан является:

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

- предоставление заявителем письменного обращения текст, которого не поддается прочтению;

- предоставление заявителем письменного обращения с вопросом, на который ему многократно (не менее двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации 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 Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

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

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

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

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.11.1. Помещения, в которых осуществляется приём граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде  размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

2.11.2. Рабочее место специалиста Администрации участвующего в предоставлении муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой офисной техникой.

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

2.11.4. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12. 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:

2.12.1. 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.

2.12.2. 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.

2.12.3. 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.

2.12.4. 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.

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

2.12.6. 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.

2.12.7. 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.

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

2.12.9. 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).

2.12.10. 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.

2.12.11. 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.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к помещениям предоставления муниципальной услуги;

- предоставление услуги в сроки, определенные настоящим Регламентом;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований настоящего Регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги представлена блок-схемой (приложение №1) и включает в себя следующие административные действия:

- прием, первичная обработка и регистрация обращений;

- экспертиза обращений;

- принятие решений о рассмотрении обращений;

- рассмотрение обращений, подготовка и выдача ответов.

3.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

3.2.1.Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения заявителя в Администрацию.

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

3.2.3. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, присвоение регистрационного номера, проверка истории обращения гражданина) осуществляется специалистом Администрации, в течение одного дня с даты их поступления.

3.2.4. На обращениях в правом нижнем углу первой страницы или на любом свободном от текста месте, проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

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

3.2.5. Регистрационный номер обращения проставляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.6. 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 Администрации или его заместителя осуществляется специалистом Администрации.

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 Администрации предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

3.3.4. При наличии оснований для отказа в рассмотрении обращения, предусмотренных пунктом 2.9.1 подраздела 2.9 раздела 2 настоящего административного регламента, такое обращение не рассматривается, направляется специалистом Администрации в архив с пометкой «Оставить без рассмотрения».

3.4. Принятие решения о рассмотрении обращения.

3.4.1. После регистрации обращений специалист Администрации передает поступившее обращение на рассмотрение главе Администрации.

Глава Администрации определяет в течение двух рабочих дней:

- определяет, относится ли к сфере деятельности Администрации 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. Указания об исполнении обращения граждан оформляются в регистрационном деле в форме резолюции Главы Администрации, если обращение рассматривается по существу в Администрации.

3.4.3. Специалист по результатам рассмотрения обращений Главой Администрации в течение двух рабочих дней с момента подписания резолюции:

- вносит в журнал регистрации содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

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

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 Администрации, 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 Администрации.

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 Администрации, но не более чем на 30 дней.

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

В случае получения разрешения Главы Администрации 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 Администрации, 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 2.8.7 настоящего административного регламента.

3.5.8. Глава Администрации подписывает или возвращает проект ответа на доработку в срок не более 2 рабочих дней.

После подписания проекта ответа Главой Администрации подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту Администрации для направления ответа адресату.

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 Администрации.

3.6.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации: понедельник с 8.00 до 9.00, с 14.00 до 16.00.

пятница с 8.00 до 10.00, с 14.00 до 16.00.

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

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

Подобранные материалы представляются Главе Администрации, 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. Глава Администрации оформляет карточку личного приема гражданина. В карточке личного приема граждан заносятся сведения о нем и краткое содержание проблемы.

3.6.6. При проведении личного приема Главой Администрации могут присутствовать должностные лица по соответствующим вопросам.

3.6.7. Во время личного приема Глава Администрации 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 Администрации, 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 Администрации 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 Администрации, 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 Администрации с указанием конкретных исполнителей и сроков исполнения. Карточку подписывает Глава Администрации.

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 Администрации, 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. Порядок и формы контроля  предоставления муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом осуществляется главой Никольского сельсовета и включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами (специалистами) действующего законодательства, а также положений административного регламента.

4.2. Персональная ответственность ответственных лиц (специалистов) закрепляется в соответствующих положениях должностных инструкций.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) ответственных лиц (специалистов).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей по предоставлению муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, специалистов**

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействия) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, специалиста Администрации, предоставляющего муниципальную услугу.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении  муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления  муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления  муниципальной услуги;

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

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

- отказ Администрации,  предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации, специалиста Администрации, 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 (приложение №3 к Регламенту) подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, предоставляющей муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые должностными лицами Администрации либо специалистами Администрации, подаются на имя Главы Администрации.

5.4. Жалоба может быть направлена:

- по почте: 663024, Красноярский край, Емельяновский район, с. Никольское, ул. Советская,75а;

- по электронной почте: [s-sovet@mail.ru](mailto:reception@cityhall.voronezh-city.ru);

- по телефону/факсу: 8(39133)3-02-60, 8(39133) 3-01-69;

- с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица Администрации либо специалиста, предоставляющего  муниципальную услугу,  решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица  либо специалиста Администрации, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного или устного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица либо специалиста Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.7. Жалоба, поступившая в Администрацию,  подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица либо специалиста  Администрации, 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 её регистрации.

5.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Администрация, предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией,  предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления  муниципальной услуги документах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10.  Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9. настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.12. Заявители имеют право обратиться в администрацию Никольского сельсовета за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.13. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

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

Приложение №1

к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги «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 №2

к административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан администрацией Никольского сельсовета Емельяновского района Красноярского края»

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)