ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ НОВОКРАСНЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

 ЧИСТООЗЕРНОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

 ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.06.2012 № 24

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

 Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Главы Новокрасненского сельсовета от 10.11.2011 № 39 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)», в целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги,

 ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

 2. Опубликовать постановление в газете «Вестник МО» и разместить на официальном интернет-сайте администрации Новокрасненского сельсовета http://www.n-krasnoe.oblnso.ru/

 3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

 Глава администрации

 Новокрасненского сельсовета Н.Н.Дмитрюк

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Новокрасненского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области

 от 05.06.2012г. № 24

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования данного административного регламента являются сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной  услуги по рассмотрению письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Новокрасненского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, а также устных обращений к должностным лицам администрации Новокрасненского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области (далее -  муниципальная услуга).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица -  граждане Российской Федерации, их представители, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявитель).

Глава  или заместитель главы вправе продлить срок рассмотрения обращения не 1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Адрес и контактный телефон администрации Новокрасненского сель совета Чистоозерного района Новосибирской области (далее – Администрация):

632723, Новосибирская область, Чистоозерный район село Новокрасное, улица Молодежная, 39

тел. (383) 68 92 344

факс (383) 68 92 344

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://www.n-krasnoe.oblnso.ru/

1.3.2. Информация о месте нахождения (адресе), контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты Администрации Новокрасноного сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области размещаются на официальном  сайте Администрации  в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в федеральной государственной информационной системе Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), (далее - Единый портал) или на региональном портале государственных и муниципальных услуг (www.54gosuslugi.ru) (далее - региональный портал).

1.3.3. Администрация осуществляет прием документов, указанных  в п. 2.6.1 данного административного регламента, и консультацию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги  в соответствии со следующим графиком:

    понедельник      с 9-00 до 13-00 с 14-00 до 17-00;

    пятница с 9-00 до 13-00 с 14-00 до 16-00;

1.3.4. Адреса официальных сайтов   в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов и учреждений, участвующих в оказании муниципальной услуги в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

 участие указанных органов и учреждений не требуется.

 Информация по вопросам предоставления услуги, графиках проведения личных приемов заявителей должностными лицами, а также информирование о стадии, результатах рассмотрения документов, предоставляется:

- по телефонам Администрации;

-по письменным обращениям в адрес Администрации;

- при личном обращении в Администрацию;

- по электронной почте;

- на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- на информационных стендах Администрации;

- на Едином портале либо региональном портале.

1.3.5. Информация, размещаемая на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на порталах государственных и муниципальных услуг  и информационных стендах, обновляется по мере ее изменения.

1.3.6. Для обеспечения удобства и доступности информации, размещаемой на информационных стендах Администрации, стенды располагаются на уровне глаз стоящего человека, при изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Times New Roman размером не менее 14.

1.3.7. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется при  письменном, устном обращении. Письменный ответ подписывается Главой Новокрасненского сельсовета  Чистоозерного района Новосибирской области (далее - Глава) или заместителем главы Новокрасненского сельсовета Администрации  (далее - заместитель главы), содержит фамилию и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию  в форме электронного документа, может направляться в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При устном обращении  содержание обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении  факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись  в карточке личного приема заявителя.

Письменное обращение, а также устное обращение, требующее дополнительной проверки, поступившее в адрес Администрации, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов (в том числе в электронной форме) на получение информации, необходимой для рассмотрения обращения, документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.8. При консультировании по телефону сотрудники Администрации в соответствии с поступившим запросом предоставляют в вежливой (корректной) форме необходимую информацию в рамках поступившего вопроса.

Ответ на телефонный звонок также должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

1.3.9. При необходимости проверки представленной заявителем информации сотрудник назначает другое удобное для заявителя время для консультации, с учетом пожеланий заявителя.

Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от заявителя, сотрудник предлагает заявителю направить в Администрацию письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией (далее – орган, оказывающий услугу).

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией (далее – орган, оказывающий услугу).

2.3. Описание результата предоставления услуги:

1) при принятии решения о предоставлении муниципальной услуги – письменный ответ заявителю на поставленный в письменном обращении вопрос. В случае личного приема по желанию заявителя ответ может быть предоставлен в устной форме;

2) в случаях, указанных в п.2.8. настоящего административного регламента, орган, оказывающий услугу, оставляет обращения заявителя без ответа.

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи Администрация района вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5) в случае если в письменном обращении заявителя 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 Глава, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

7) в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

2.4. Срок  предоставления услуги - 30 календарных дней со дня регистрации надлежащим образом  оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги и в полном объеме прилагаемых к нему документов (по необходимости), соответствующих требованиям  законодательства  Российской Федерации

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги – 2 (два) рабочих дня.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- Законом  РФ от 27.04.1993 N 4866-1  «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Собрание законодательства РФ», 18.11.2002, № 46, ст. 4532);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 2003, № 202);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», N 95, 05.05.2006);

-Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст.4179, Парламентская газета, Специальный выпуск, 03.08.2010);

-Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);

- Уставом Новокрасненского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области, принятым решением четвертой сессии Совета депутатов Новокрасненского сельсовета Чистоозерного района Новосибирской области от 25.08.2010г.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

По выбору заявителя обращение и прилагаемые к нему документы представляются одним из следующих способов:

  -непосредственно в Администрацию в бумажном виде;

  -направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, в этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке; подлинники документов не направляются;

  -в форме электронного обращения или в сканированной форме,  а также необходимый пакет документов (первичные или электронные копии документов, составленные на бумажных носителях) в электронной форме (в сканированной форме) направляется с использованием Единого портала либо регионального портала.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в орган, оказывающий услугу, заявителем предоставляются  следующие документы:

-обращение (примерная форма приведена в приложении № 1 к данному административному регламенту);

-документ, удостоверяющий личность заявителя (предъявляется для удостоверения личности при личном обращении).

По желанию заявителя для получения муниципальной услуги заявителем дополнительно могут быть предоставлены иные документы, являющиеся, по мнению заявителя, существенными для получения муниципальной услуги.

2.6.2. Документы и информация, запрашиваемые, в том числе в электронной форме по каналам межведомственного взаимодействия, находящиеся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, но которые заявитель может самостоятельно представить:

- отсутствуют.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов,   органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, за исключением документов, указанных в пункте 2.6.2 настоящего административного регламента.

2.6.4. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, документы, необходимые для получения данных услуг, а также  документы, получаемые  в результате оказания данных услуг, которые предоставляются заявителем:

 -отсутствуют.

2.6.5. Все документы подаются на русском языке, либо должны иметь заверенный в установленном законом порядке перевод на русский язык.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренные действующим законодательством:

 -отсутствуют.

2.8. Орган, оказывающий услугу, отказывает заявителю в предоставлении услуги в случаях:

-подачи заявителем письменного заявления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

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

2.9. Услуга оказывается бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги - не более 30 (тридцати) минут.

Время ожидания заявителя в очереди при получении результата оказания услуги - не более 30 (тридцати) минут.

В соответствии с Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р, время ожидания заявителя в очереди должно быть сокращено к 2014 году до 15 (пятнадцати) минут.

2.11. Регистрация обращения и прилагаемых к нему документов осуществляется:

-при подаче непосредственно в бумажном виде – в момент приема документов;

-при направлении обращения и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении – в день получения письма;

-при направлении электронного обращения на оказание услуги с использованием Единого портала либо регионального портала – в день получения запроса.

2.12. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают в себя места для ожидания, и получения информации,  заполнения необходимых документов, приема заявителей и которые:

-соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам противопожарной безопасности;

-оборудованы  доступными местами общего пользования (туалетами) и системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами.

Вход в помещения должен быть оборудован пандусами и парапетами для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными способностями здоровья, использующих кресла-коляски,  также должен быть обеспечен беспрепятственный доступ инвалидов с собаками-проводниками.

Присутственные места оборудуются:

- стендами с информацией для заявителей об услуге;

- вывесками с наименованием помещений у входа в каждое из помещений;

- средствами оказания первой медицинской помощи.

Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей;

- места для ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием;

- места для ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- визуальной текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и изменения справочных сведений;

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, в том числе  письменными принадлежностями.

Требования к местам приема заявителей:

Выделяются специальные помещения для приема заявителей - кабинеты для приема заявителей оборудуются вывесками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

- времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с печатающим устройством.

Специалисты обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование и место нахождения органа, оказывающего услугу;

- режим работы;

- телефонный номер для справок.

2.13. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

  возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения с помощью Единого портала и регионального портала;

 предоставление заявителю информации о сроках предоставления муниципальной услуги;

 пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до здания, в котором оказывается услуга;

 наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, в информационных ресурсах Администрации, на Едином портале, в средствах массовой информации, предоставление указанной информации по телефону муниципальными служащими;

 возможность подачи обращения в электронном виде с помощью  Единого портала и регионального портала;

 наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их представителей), в целях соблюдения установленных административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

 отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) специалистов, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их представителям).

2.14. Предоставление муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты возможно с 01.01.2013 года в случае наличия данной карты у заявителя и в случае предоставления государственной услуги через Единый портал либо региональный портал. Универсальная электронная карта используется для удостоверения прав пользователя на получение муниципальной услуги, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме.

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

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

3.1.1. Прием и регистрация обращения;

3.1.2. Рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа;

3.1.3. Направление письменного ответа;

3.1.4. Проведение личного приема заявителей.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной  услуги приводится в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.3. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации письменного обращения и представленных документов является поступление обращения и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в канцелярию Администрации.

3.3.1. Для получения услуги заявитель представляет в приемные дни в порядке живой очереди в  канцелярию Администрации обращение и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, или направляется заказным почтовым отправлением в Администрацию с уведомлением о вручении, либо подает обращение и документы через сервис «Личный кабинет» на Едином портале либо региональном портале.

Специалист по приему обращения, в ходе приема документов:

 -устанавливает предмет обращения;

 -устанавливает личность заявителя путем ознакомления с  оригиналом документа, удостоверяющего личность, либо личность и полномочия представителя заявителя путем ознакомления с  оригиналом документа удостоверяющего личность и доверенностью (при обращении заявителя или его законного представителя на личный прием);

- принимает документы и выдаёт заявителю опись полученных документов

3.3.2. Специалист по приему обращения, регистрирует обращение заявителя  в используемой муниципальной информационной системе  (далее – система) после чего заявлении и представленные документы передаются на рассмотрение Главе района.

3.3.3. В случае направления заявителем обращения и пакета документов  по почте в орган, оказывающий услугу, специалист канцелярии регистрирует принятое обращение в системе. Оригинал заявления и пакет документов передаются на рассмотрение Главе района.

3.3.4. В случае направления обращения на оказание услуги и пакета документов  в орган, оказывающий услугу, через Единый портал либо региональный портал, обращение и пакет документов поступает в канцелярию Администрации. Зарегистрированное обращение и пакет документов направляются Главе района через систему.

3.3.5. Глава района, рассмотрев поступившие обращение и пакет документов, определяет структурное подразделение Администрации, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на обращение.

Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких должностных лиц, обращение в виде копий одновременно направляется должностным лицам для рассмотрения вопросов в части их компетенции.

Результатом исполнения административной процедуры является регистрация обращения и пакета представленных документов, а также определение структурного подразделения Администрации (должностного лица), ответственного за рассмотрение представленных документов.

 Максимальный срок выполнения административной процедуры при направлении письменного обращения на рассмотрение Главе, подготовки по нему поручения и направления его начальнику структурного подразделения составляет 3 (три) рабочих дня.

3.4. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения и подготовки ответа является поступление обращения и документов начальнику структурного подразделения Администрации (далее – отдел), ответственного за рассмотрение представленных документов.

3.4.1. Начальник отдела из числа сотрудников назначает ответственного исполнителя по рассмотрению документов, представленных заявителем. Фамилия, имя и отчество ответственного исполнителя и телефон сообщаются заявителю по его письменному или устному обращению.

3.4.2. Исполнитель сканирует и прикрепляет в системе к обращению электронные копии представленных заявителем документов.

При направлении заявителем документов, указанных в п. 2.6.1. данного административного регламента, в электронной форме (в сканированном виде), через Единый  портал либо региональный портал, специалист направляет в «Личный кабинет» заявителя сообщение о принятии и документов на рассмотрение.

3.4.3. Исполнитель рассматривает обращение и осуществляет подготовку письменного ответа. Если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации, исполнитель в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о его переадресации.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель структурного подразделения, указанного в резолюции Главы первым, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение, осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов всеми соисполнителями, осуществляющими подготовку проекта письменного ответа заявителю.

Письменный ответ заявителю на его обращение должен содержать полную информацию по всем вопросам, изложенным в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть исполнена, то указывается причина, по которой она не может быть удовлетворена.

Проект письменного ответа, согласованный в установленном порядке, передается Главе на подпись.

Глава подписывает письменный ответ на обращение заявителя в течение 2 (двух) рабочих дней.

После подписания Главой ответ на обращение заявителя передается в канцелярию Администрации для направления заявителю.

Результатом исполнения административной процедуры является подготовка и подписание ответа на обращение заявителя.

Максимальный срок административного действия по подготовке проекта ответа на обращение – 15 рабочих дней.

3.5. Основанием для начала административной процедуры направления заявителю письменного ответа на обращение является поступление в канцелярию Администрации ответа на обращение, подписанного Главой.

Ответ на обращение регистрируется специалистом канцелярии в реестре исходящей корреспонденции (при регистрации ответа, отправленного в электронном виде , специалист делает отметку о том, что отчет отправлен в электронном виде ). Подлинник обращения, резолюция должностного лица, копия ответа и материалы формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Специалист канцелярии в течение 2 (двух) рабочих дней направляет заявителю ответ на обращение.

В случае если заявитель в обращении сделал указание о его желании лично забрать ответ, специалист канцелярии в день поступления в канцелярию ответа на обращение уведомляет заявителя способом, указанным в обращении, о необходимости в течение 30 календарных дней забрать указанный ответ в канцелярии Администрации. Если заявитель не явился за ответом в установленный срок, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6. В случае личного обращения заявителя к должностному лицу Администрации прием заявителей ведется в соответствии с графиком личного приема должностного лица.

Заявителю в ходе личного приема должностным лицом предоставляется возможность сделать устные заявления либо предоставить письменное обращение и документы по существу поставленных вопросов.

Выслушав заявителя и рассмотрев представленные в ходе личного приема документы и материалы, должностное лицо в своей резолюции дает поручения исполнителю.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается в устной форме в ходе личного приема, а должностное лицо, ведущее прием, делает запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Максимальное время приема заявителя должностным лицом - 30 минут.

Зарегистрированная карточка личного приема специалистом, ответственным за организацию личного приема заявителей, передается в течение одного дня в соответствии с поручением должностного лица исполнителю.

Исполнитель рассматривает обращение и осуществляет подготовку проекта письменного ответа.

Должностное лицо, проводившее личный прием заявителей, подписывает ответ заявителю в течение трех дней.

Письменный ответ направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение одного дня со дня подписания ответа. Ответ на обращение регистрируется в реестре исходящей корреспонденции канцелярии Администрации района.

Карточка личного приема заявителя и копия ответа формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Результатом исполнения административной процедуры является подготовка устного или письменного ответа на обращение заявителя и направление (передача) письменного ответа заявителю.

В случае направления промежуточного ответа необходимо указать срок окончательного решения на обращение заявителя.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 (один) рабочий день в случае, если подготовка ответа не требует дополнительной проверки представленных заявителем сведений. При необходимости проверки представленных сведений максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 20 рабочих дней.

3.7. Сформированные дела после направления ответа на обращение хранятся в текущем архиве должностных лиц, осуществляющих личный прием. По истечении пяти лет дела передаются на хранение в отдел архивной службы Администрации.

 3.9. Информацию в свободном доступе о порядке получения услуги, в том числе в электронной форме, Заявитель может получить на Едином портале либо региональном портале.

3.10. Подача заявителем  обращения в электронной форме и приложения к нему иных документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги, осуществляется согласно инструкциям, размещенным на Едином портале либо региональном портале.

3.9. Сведения о ходе рассмотрения обращения в электронной форме, заявитель может получить через сервис «Личный кабинет». Вход в сервис «Личный кабинет» осуществляется согласно указаниям, расположенным на Едином портале либо региональном портале.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется заместителем главы, начальником структурного подразделения, ответственным за рассмотрение обращения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Администрации нормативных правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной  услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятия мер для устранения соответствующих нарушений. Плановые и внеплановые проверки проводятся в соответствии с распоряжением  Главы или заместителя главы.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений при принятии решений и совершении действий в ходе предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за несоблюдение и неисполнение положений правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать исполнение муниципальной услуги посредством контроля размещения информации на сайте, письменного и устного обращения в  адрес Администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение, поступившее в адрес Администрации, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) в письменной форме лично или направить жалобу по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо регионального портала. Жалоба также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Заявители вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) и решения:

- сотрудников Администрации - заместителю главы Администрации;

-должностных лиц Администрации – Главе.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо 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 муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5) личную подпись заявителя и дату.

5.4. При подаче жалобы заявитель вправе получить в Администрации следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

о местонахождении структурного подразделения Администрации, предоставляющего услугу;

сведения о режиме работы структурного подразделения Администрации;

о графике приема заявителей начальником структурного подразделения, ответственного за оказание услуги, Главы  и  заместителей главы,  о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;

о сроке рассмотрения жалобы;

о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

При подаче жалобы заявитель вправе получить в структурном подразделении копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица структурного подразделения.

5.5. Жалоба, поступившая 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 муниципальную услугу, должностного лица органа, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, в который подана жалоба, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим административным регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. 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.

5.9. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня ее регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

5.10. Порядок рассмотрения жалобы заявителя, основания для отказа в рассмотрении жалобы:

в случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить письменно заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем письменно сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принимать решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется письменно заявитель, направивший жалобу;

в случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

5.11. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.12. Заявители вправе обратиться с заявлением об оспаривании решения, действий (бездействия) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, в суд по месту его жительства или по месту нахождения  органа местного самоуправления, должностного лица, решение, действие (бездействие) которого оспаривается.

5.13. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

три месяца со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его права;

один месяц со дня получения заявителем письменного уведомления об отказе органа, оказывающего услугу, вышестоящего органа, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если заявителем не был получен на нее письменный ответ.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

5.14. Подсудность дела по соответствующей жалобе юридических лиц,  а также сроки обращения с жалобой в суд, определяются в соответствии с процессуальным законодательством Российской Федерации.