АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕМИБУГОРИНСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ»

КАМЫЗЯКСКИЙ РАЙОН АСТРАХАНСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «21» 05.2013г. № 85

|  |
| --- |
| Об утверждении административного регламента Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО «Семибугоринский сельсовет»  |

 Во исполнение постановления Правительства Астраханской области от 29.09.2011 № 387-П «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности», в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003г. №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями согласно Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"), Уставом муниципального образования «Семибугоринский сельсовет»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги "Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО «Семибугоринский сельсовет».
2. Разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте администрации МО «Семибугоринский сельсовет» и на информационных стендах в Администрации и в библиотеке.
3. Считать утратившим силу постановление Администрации МО «Семибугоринский сельсовет « от 07.09.2011г. № 74 "Об утверждении административного регламента администрации МО «Семибугоринский сельсовет" по предоставлению муниципальной услуги «Порядок рассмотрения обращения граждан».
4. Направить в установленный законом срок копию настоящего постановления в контрольно-правовое управление администрации Губернатора Астраханской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Астраханской области.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
6. Настоящее Постановление вступает в силу после его обнародования.

Глава МО «Семибугоринский сельсовет " С.А.Досалиева

Утвержден

постановлением Администрации

МО «Семибугоринский сельсовет»

 от 21 .05 .2013г № 85
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.А.Досалиева

Административный регламент

Администрации МО «Семибугоринский сельсовет « по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения обращения граждан, поступивших в Администрацию МО «Семибугоринский сельсовет»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию МО «Семибугоринский сельсовет» устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и состав, последовательность выполнения административных процедур (действий) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный регламент Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию МО «Семибугоринский сельсовет» (далее - административный регламент) размещается на официальном сайте Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» : <http://mo.astrobl.ru/semibugorinskijselsovet/>, в региональной государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области», региональной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области [http://www.gosuslugi.astrobl.ru](http://hghltd.yandex.net/yandbtm?fmode=envelope&keyno=0&l10n=ru&lr=37&mime=doc&sign=9b572e8da774a72808226967088316ca&text=%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9+%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82+%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE+%D0%B7%D0%B4%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%BE%D1%85%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&url=http%3A//www.gosuslugi.astrobl.ru/) (далее - региональный портал), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети Интернет [http://www.gosuslugi.ru](http://hghltd.yandex.net/yandbtm?fmode=envelope&keyno=0&l10n=ru&lr=37&mime=doc&sign=9b572e8da774a72808226967088316ca&text=%D0%B0%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9+%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82+%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE+%D0%B7%D0%B4%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%BE%D1%85%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&url=http%3A//www.gosuslugi.ru/) (далее - федеральный портал).

Текст административного регламента размещается также в администрации муниципального образования «Семибугоринский сельсовет» (далее – администрация).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим административным регламентом гражданам Российской Федерации, проживающим на территории муниципального образования «Семибугоринский сельсовет», имеющим право на предоставление жилых помещений по договору социального найма из муниципального жилищного фонда Администрации, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме (далее - заявители).

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).

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о месте нахождения и графике работы администрации муниципального образования «Семибугоринский сельсовет» (далее – администрация):

 Местонахождение администрации и почтовый адрес:

 416311, Астраханская область, Камызякский район, с.Семибугры, ул.Курманова, 8

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»(далее–сеть«Интернет»): <http://mo.astrobl.ru/semibugorinskijselsovet/>

Адрес электронной почты администрации : semibugri@yandex.ru

Справочные телефоны администрации:

8(85145)93-6-32-специалисты администрации;

8(85145)93-6-32- факс администрации.

График работы администрации:

понедельник –пятница с 8.00 до 17.00

перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

выходные дни –суббота, воскресенье.

 1.4.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностным лицом администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации;

- о справочных телефонах администрации, о почтовом адресе администрации;

- об адресе официального сайта администрации в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации, о возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием регионального и единого порталов;

- о порядке получения информации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, о перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием регионального и единого порталов; универсальной электронной карты;

- о местонахождении ближайших по территориальности к администрации организаций и физических лиц, предоставляющих услугу, которая является необходимой и обязательной для предоставления муниципальной услуги;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах с четвертого по восьмой настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.4.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами администрации, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.4.3 пункта 1.4 административного регламента;

 - взаимодействия должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации <http://mo.astrobl.ru/semibugorinskijselsovet/>, на региональном портале http://gosuslugi.astrobl.ru, едином портале http://www.gosuslugi.ru и на информационных стендах, размещенных в помещении администрации.

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование администрации, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор при поступлении звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

-  письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица администрации, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.5. На информационных стендах и на официальных сайтах администрации размещаются следующие материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг, перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы администрации, организаций и физических лиц, предоставляющих услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- адреса электронной почты, адреса официальных сайтов администрации, организаций и физических лиц, предоставляющих услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги в сети Интернет, адреса регионального, единого порталов;

- текст настоящего административного регламента;

- исчерпывающий перечень документов, которые заявитель представляет в администрацию для получения муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного взаимодействия;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) администрации, специалистов администрации;

- блок - схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение №1 к административному регламенту);

- исчерпывающие основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- адрес, телефоны и график работы администрации;

- адреса электронной почты администрации, официального сайта муниципального образования «Семибугоринский сельсовет» <http://mo.astrobl.ru/semibugorinskijselsovet/> , адрес регионального портала http://gosuslugi.astrobl.ru, адрес федерального портала http://www.[gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение администрации.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

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

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

 «Обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию МО «Семибугоринский сельсовет» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией МО «Семибугоринский сельсовет», которая располагается по адресу: 416311, Астраханская область, Камызякский район, c. Семибугры, ул. Курманова, 8;

Телефоны для справок: 8(851)45 93-6-32, факс 8(851)45 93-6-38.

Адрес в сети Интернет: <http://mo.astrobl.ru/semibugorinskijselsovet/>

Адрес электронной почты администрации : semibugri@yandex.ru

Справочные телефоны администрации:

8(85145)93-6-32-специалисты администрации;

8(85145)93-6-32- факс администрации.

График работы администрации:

понедельник –пятница с 8.00 до 17.00

перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

выходные дни –суббота, воскресенье.

2.3. Непосредственным результатом предоставления муниципальной услуги является разрешение по существу всех поставленных в индивидуальных и коллективных, письменных, устных или в форме электронного документа обращениях граждан вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа в установленный срок либо с согласия гражданина устного ответа на обращение в ходе личного приема.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

- прием и первичная обработка письменных или в форме электронного документа обращений (в течение одного дня со дня поступления обращения);

- регистрация и аннотирование поступивших письменных или в форме электронного документа обращений (в течение трех дней со дня поступления обращения);

- рассмотрение письменного или в форме электронного документа обращения (в течение тридцати дней со дня регистрации обращения) либо направление обращения на рассмотрение в соответствии с поручением руководителя администрации и уполномоченного лица (в течение семи дней со дня регистрации обращения);

- организация личного приема заявителей руководством администрации, (в течение тридцати дней со дня регистрации обращения), а также личный прием заявителей руководством администрации (в течение тридцати минут).

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.93 N 237);

- Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральным законом от 06.10.2003г №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации 2006, N 19, ст. 2060);

- Уставом МО «Семибугоринский сельсовет»;

-Решением Совета МО «Семибугоринский сельсовет» "О Положении об администрации МО «Семибугоринский сельсовет»;

- постановлением Правительства Астраханской области от 29.09.2011 № 387-П «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности»;

 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" гражданин в письменном или в форме электронного документа обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, которому адресовано письменное или в форме электронного документа обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

2.6.2. Обращение составляется в произвольной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.3. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, на личном приеме.

Устные обращения заявителей могут также поступать при проведении "прямых телефонных эфиров" руководителей, которые рассматриваются в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

2.6.4. Граждане могут направлять в администрацию как индивидуальные, так и коллективные обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

2.6.5. Заявитель при рассмотрении его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению;

- истребовать представленные материалы;

- знакомиться с документами и материалами, полученными в результате рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Должностное лицо за разглашение сведений, составляющих государственную тайну, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных или в форме электронного документа обращений.

Заявитель вправе получать на свое обращение письменный ответ, в том числе в электронной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

2.7.1. В письменном или в форме электронного документа обращении не указаны: фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.7.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган или в орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией.

2.7.3. Текст письменного или в форме электронного документа обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

2.7.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.7.6. При получении письменного или в форме электронного документа обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.7. Если в письменном или в форме электронного документа обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное 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.

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

2.7.9. От заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.7.10. Возникновение обстоятельств непреодолимой силы.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

2.9.1. В помещениях для работы с гражданами размещаются информационные стенды.

2.9.2. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетами), столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов, для возможности оформления письменных обращений.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.9.3 Места для проведения личного приема заявителей оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.10.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа по вопросам, относящимся к компетенции администрации, рассматриваются должностными лицами, ответственными за исполнение муниципальной функции, в течение тридцати дней со дня регистрации обращения.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

Последовательность приглашения заявителей на личный прием осуществляется должностным лицом с учетом категории льгот и состояния здоровья заявителя, удаленности места проживания, даты и времени обращения заявителя. Время ожидания в очереди не должно превышать 40 минут.

2.10.2 Обращения в письменной форме или в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

2.10.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа по вопросам, относящимся к компетенции структурных подразделений администрации, рассматриваются должностными лицами структурных подразделений, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в течение тридцати дней со дня регистрации обращения.

2.10.4. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа по вопросам, не относящимся к компетенции главы Администрации МО «Семибугоринский сельсовет», в течение семи дней со дня их регистрации в администрации подлежат переадресации в исполнительные органы государственной власти Астраханской области и территориальные органы федеральных органов исполнительной власти (далее - государственные органы), органы местного самоуправления Астраханской области (далее - органы местного самоуправления), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.10.5. В случае если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.10.6. В случае если поручение о рассмотрении обращения переадресовано в государственные органы или органы местного самоуправления, срок исполнения муниципальной функции исчисляется с даты регистрации в указанных органах.

2.10.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы или органы местного самоуправления срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.10.8. Рассмотрение обращений заявителей, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.10.9. В случае если обращение написано на иностранном языке, оно подлежит направлению в министерство международного сотрудничества Астраханской области. После перевода обращение рассматривается в установленном настоящим административным регламентом порядке.

2.10.10. Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится один раз в год. Результаты анализа размещаются в сети Интернет на официальном сайте Администрации муниципального образования «Семибугоринский сельсовет», а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент.

2.11. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги. Информирование заявителей в отделе осуществляется в виде индивидуального информирования, публичного информирования.

Информирование проводится в форме устного информирования, письменного информирования.

2.11.1 Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами управления делами и отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично, по телефону.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, обеспечивающее исполнение муниципальной услуги, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

2.11.2. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в администрацию осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» в сети Интернет.

2.11.3. При коллективном обращении граждан в Администрацию письменное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» в сети Интернет в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.11.4. Публичное информирование граждан о порядке исполнения муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» в сети Интернет, на информационных стендах в помещении Администрации.

Официальный сайт Администрации МО «Семибугоринский сельсовет» в сети Интернет должен содержать: сведения о местонахождении, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты, а также графики личного приема граждан.

2.11.5. График личного приема главой Администрации:

Вторник: с 11.00 ч.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны;

2) ветераны боевых действий;

3) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

4) инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;

5) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

6) лица старше 60 лет;

7) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

8) граждане, удостоенные звания Героев Социалистического Труда, и полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

При личном приеме граждане, указанные в пунктах 1 - 5 и 7 -8, предъявляют документ, подтверждающий их право на первоочередной личный прием.

Граждане, являющиеся инвалидами I группы, обладают правом на личный прием по месту их нахождения (далее - личный выездной прием) главой Администрации или уполномоченным им на проведение личного приема лицом муниципального образования.

В письменном обращении, направляемом вАдминистрация МО «Семибугоринский сельсовет», граждане, являющиеся инвалидами I группы, вправе дополнительно заявить о проведении личного выездного приема, указав адрес места их нахождения, телефон для уведомления о дате и времени его проведения (при наличии), а также приложив копию справки, подтверждающей факт установления инвалидности.

В случае непредставления гражданином копии справки, подтверждающей факт установления инвалидности, глава Администрации или уполномоченное им на проведение личного приема лицо принимает решение об отказе в проведении личного выездного приема, а поступившее в Администрацию письменное обращение рассматривается по существу.

Личный выездной прием проводится главой Администрации или уполномоченным им на проведение личного приема лицом.

О дате и времени проведения личного выездного приема граждане уведомляются по телефону либо в иной форме.

2.11.6. На информационных стендах Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- настоящий административный регламент;

- разъяснения порядка подачи обращений, а также порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

- адреса, телефоны и график работы должностных лиц, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги;

- график приема заявителей должностными лицами органов местного самоуправления;

- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее N 18), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде брошюр размер шрифта можно уменьшить.

2.11.7. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги.

2.11.7.1. Консультирование осуществляется в устной форме по телефону или при личном обращении.

Консультирование осуществляется должностными лицами администрации, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

2.11.7.2. Консультации предоставляются по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Администрации;

- о справочных телефонах Администрации;

- об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты Администрации;

- о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в настоящем подпункте информации.

2.11.7.3. Консультирование по телефону осуществляется ежедневно с 8.00 до 17.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00), кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничные дни с 8.00 до 16.00 по номерам телефонов Администрации, указанным в пункте 2.1 настоящего административного регламента.

2.11.7.4. Консультирование при личном обращении осуществляется с 8.00 до 17.00 (обеденный перерыв с 12.00 до 13.00), кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничные дни с 9.00 до 16.00 по адресу, указанному в пункте 2.2 настоящего административного регламента.

2.11.7.5. Основными требованиями к консультированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

2.11.8. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц администрации, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, с заявителями.

2.11.8.1. При ответе на телефонные звонки должностное лицо администрации, обеспечивающее предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса.

2.11.8.2. При личном обращении заявителей должностное лицо администрации, обеспечивающее предоставление муниципальной услуги, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный посетителем вопрос.

2.11.8.3. В конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо администрации, обеспечивающее предоставление муниципальной услуги, кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

2.11.8.4. Должностное лицо администрации, обеспечивающее предоставление муниципальной услуги, должно корректно и внимательно относиться к обратившимся за консультацией лицам, не унижая их чести и достоинства.

2.11.8.5. Устное консультирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

2.11.8.6. Текст письменного ответа заявителю должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

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

3.1. Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении N 1 к настоящему административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия:

- прием и первичная обработка письменных или в форме электронного документа обращений;

- регистрация и аннотирование поступивших письменных или в форме электронного документа обращений;

- рассмотрение письменного или в форме электронного документа обращения либо направление обращения на рассмотрение в соответствии с поручением руководителя администрации и уполномоченного лица;

- организация личного приема заявителей главой Администрации МО "Раздорский сельсовет".

 3.3. Прием и первичная обработка письменных или в форме электронного документа обращений.

3.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является поступление обращения заявителя либо его представителя в Администрацию МО «Семибугоринский сельсовет», а также поступление обращения заявителя с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

3.3.2. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, поступают в приемную Администрации.

3.3.3. В целях реализации гражданами права на обращение, направляемое в форме электронного документа, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" создан раздел для приема и обработки обращений ("Интернет-приемная").

3.3.4. Должностное лицо, ответственное за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения прилагает конверт.

3.3.5. После обработки в приемной администрации обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на рассмотрение главе Администрации МО «Семибугоринский сельсовет».

 3.3.6. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей производится должностным лицом, ответственным за регистрацию и аннотирование письменных обращений. По просьбе заявителя ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям заявителя (приложение № 2 к административному регламенту).

 При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его требованию на втором экземпляре обращения, который остается у гражданина, либо на копии обращения, которая остается у гражданина, ставится отметка о принятии обращения с указанием даты, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) лица, принявшего обращение, а также сообщается контактный телефон.

3.3.7. Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, принимаются должностным лицом администрации, обеспечивающим предоставление муниципальной услуги.

3.3.8. Обращения, поступившие в виде электронного сообщения на официальный сайт администрации МО «Семибугоринский сельсовет», принимаются должностными лицами администрации и передаются в приемную администрации.

3.3.9. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений является проверка правильности адресования и оформления письменных обращений и передача их на регистрацию.

3.3.10 Срок административного действия - один день со дня поступления обращения.

3.4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.4.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в администрацию, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за регистрацию и аннотирование обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- при оформлении регистрационно-контрольной карточки на обращения депутатов всех уровней представительных органов власти, напечатанные на бланке и имеющие подпись депутата, первыми пишутся фамилия и инициалы депутата, а потом фамилия, имя, отчество заявителя с указанием его почтового адреса;

- знакомится с содержанием обращения, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- для обращений, поставленных на контроль в государственных органах власти, а также обращений, содержащих просьбу корреспондента об информировании о результатах рассмотрения, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Контроль" (приложение № 3 к административному регламенту).

3.4.3. Обращение, адресованное должностному лицу, полномочия которого прекращены, рассматриваются должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

3.4.4. Результатом выполнения административного действия по регистрации и аннотированию поступивших письменных или в форме электронного документа обращений заявителей является регистрация обращения, подготовка обращения заявителя к передаче на резолюцию уполномоченному должностному лицу.

3.4.5. Срок административного действия - не более трех дней со дня поступления обращения.

3.5. Рассмотрение письменного или в форме электронного документа обращения руководством администрации либо направление обращения на рассмотрение в компетентный орган в соответствии с поручением руководителя администрации и уполномоченного лица.

3.5.1. Должностное лицо отдела ответственное за регистрацию и аннотирование письменных или в форме электронного документа обращений, передает обращение на рассмотрение руководителю администрации.

3.5.2. После завершения рассмотрения письменного или в форме электронного документа обращения руководителем администрации, должностное лицо отдела направляет обращения в компетентные органы в соответствии с данными поручениями.

 3.5.3. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, должностным лицом, ответственным за направление обращения, оформляются сопроводительные письма (приложение № 4 к административному регламенту) и уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ (приложения № 5, № 6 к административному регламенту).

3.5.4. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителя (приложения № 7, № 8 к административному регламенту).

3.5.5. Регистрационно-контрольные карточки и сопроводительные письма к обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления, и обращениям, поставленным на контроль, подписываются Главой администрации или его заместителем.

3.5.6. Гражданин вправе получить в государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его обращения, а также о лице, которому поручено его рассмотрение.

3.5.7. После завершения рассмотрения обращения должностное лицо направляет ответ заявителю.

3.5.8. При направлении гражданам ответов на обращения им в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было письменно заявлено гражданином. При этом орган местного самоуправления или должностное лицо вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов.

3.5.9. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

3.5.10. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет должностное лицо отдела, ответственное за работу по обращениям граждан.

3.5.11. Обращения граждан, ответы и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации МО " Раздорский сельсовет ". Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом администрации в текущем архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации МО " Раздорский сельсовет ", уничтожаются в установленном порядке.

3.5.12. Результатом выполнения административного действия является определение исполнителя, оформление поручения в виде резолюции и передача зарегистрированных обращений в компетентные органы для рассмотрения по существу.

3.5.13. Срок административного действия по направлению обращения на рассмотрение - не более семи дней со дня регистрации обращения.

3.6. Организация личного приема заявителей главой Администрации МО «Семибугоринский сельсовет».

3.6.1. Основанием для начала действий по организации личного приема является устное обращение заявителя в администрацию с просьбой на личный прием к Главе администрации, в том числе обращение заявителя на выездном приеме.

3.6.2. Личный прием заявителей осуществляется главой администрации в соответствии с графиком приема граждан, указанным в пункте 2.11.5 настоящего административного регламента.

3.6.3. Последовательность приглашения заявителей на личный прием осуществляется должностным лицом отдела с учетом категории льгот и состояния здоровья заявителя, удаленности места проживания от районного центра, даты и времени обращения заявителя. Время ожидания в очереди не должно превышать 40 минут.

3.6.4. 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.

3.6.5. Во время личного приема не допускается рассмотрение служебных вопросов. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях должностным лицом, обеспечивающим исполнение муниципальной функции, одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

3.6.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.8. Во время личного приема заявитель имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, которое рассматривается в порядке рассмотрения письменных обращений.

3.6.9. По окончании приема должностное лицо, обеспечивающее предоставление муниципальной услуги доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.6.10. Результатом проведения личного приема заявителей является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление заявителя для рассмотрения обращения в уполномоченный орган или для личного приема к компетентному должностному лицу.

3.6.11. Срок выполнения административного действия составляет не более 30 минут.

3.6.12. После приема карточки личного приема передаются на исполнение. Должностное лицо Администрации контролирует исполнение поручений с личного приема граждан.

График приема заявителей Главой администрации, размещается на информационном стенде администрации.

3.6.13. Общий срок административного действия по организации личного приема заявителей составляет не более тридцати дней со дня регистрации обращения заявителя.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, при предоставлении муниципальной услуги осуществляет глава администрации.

4.2. Должностное лицо администрации, ответственное за прием и регистрацию документов, несет персональную ответственность:

- за прием и регистрацию заявления и документов;

- за регистрацию и направление заявителю ответа администрации по существу всех поставленных в индивидуальных и коллективных, письменных, устных или в форме электронного документа обращениях граждан вопросов.

Персональная ответственность должностного лица администрации, ответственного за прием и регистрацию заявления и документов, а также должностного лица администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется главой администрации, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.4. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

4.5. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица администрации обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению муниципальной услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации направляют в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) администрации, должностных лиц

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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, Астраханской области, для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, 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, Астраханской области;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области;

- отказ администрации, должностного лица администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), с использованием сети «Интернет», официального сайта администрации, единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.2. Почтовый адрес администрации муниципального образования «Семибугоринский сельсовет»

416310, Астраханская область, Камызякский район, с.Семибугры, ул. Курманова, 8.

- по телефону: 8 (85145) 93-6-38;

- по электронной почте управления: amopkir@mail,ru;;

- через интернет-приемную на официальном сайте администрации

<http://mo.astrobl.ru/semibugorinskijselsovet/>

Почтовый адрес автономного учреждения Астраханской области МФЦ: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа/пер. Островского, д. 8/2;

Адрес официального сайта автономного учреждения Астраханской области МФЦ: <http://mfc.astrobl>;

Адрес электронной почты автономного учреждения Астраханской области МФЦ: astr\_mfc@mail.ru;

Адрес единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/);

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>.

5.3.3. Личный прием заявителей осуществляет глава администрации.

Личный прием заявителей проводится по местонахождению администрации, указанному в подпункте 5.3.2 пункта 5.3 административного регламента.

Личный прием заявителей проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной главы администрации. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях ответ дается в установленном настоящим разделом административного регламента порядке.

5.4. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, 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.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Администрация или должностное лицо администрации при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в администрацию или должностному лицу администрации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменной 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, глава администрации в пределах компетенции вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы многократно направлялись в администрацию или должностному лицу администрации. О данном решении уведомляется 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, 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 в администрацию или соответствующему должностному лицу администрации.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в администрацию или соответствующему должностному лицу администрации.

Жалоба должна содержать:

- наименование администрации, должностного лица администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации;

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

5.6. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в администрацию дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Администрация или должностное лицо администрации по направленному в установленном порядке запросу заявителя рассматривающего жалобу, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления

5.7. Органы местного самоуправления, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию. Жалобы на решения, принятые главой администрации, подаются в администрацию и рассматриваются непосредственно главой администрации.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации 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, если Правительством Российской Федерации не установлен сокращенный срок рассмотрения жалобы.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

5.9.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решений, указанных в подпункте 5.9.1 пункта 5.9, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.9.4. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение N 1

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

 ┌───────────┐

 │ Заявитель

 └─────┬─────┘

 ┌────────────┴───────────┐

 │ Направление обращения

 └────────────────────────┘

 ┌────────────────────┬────────────────┬──────────────┬───────────────────────────────┐

 ┌───┴────┐ ┌───┴───┐ ┌───┴───┐ ┌───────┴────────────┐ ┌─────────────┴─────────┐

 │ Почтой Лично │ │Факсом │ │ Электронной почтой │ │ В ходе личного приема │

 └───┬────┘ └───┬───┘ └───┬───┘ └───────┬────────────┘ └─────────────┬─────────┘

┌──────┴────────────────────┴──┐ │ ┌───────┴────────────┐ │

│ Прием и первичная обработка ├───── │Официальный сайт │ │

│ письменных обращений граждан, │ │ │

│ регистрация, аннотирование │ ├ │ │

├ поступивших обращений │─── ───┤администрации района │ │

└──────────────────┬───────────┘ │ │ │

 └───────────────────┘ │

 ┌───────────────┴───────────┐

 │Рассмотрение руководителем,│

 │ ведущим личный прием │

 ┬─────────────────────────────────┬ └───┬──────────────────┬────┘

┌───────┴──────────────────┐ ┌───────┴──────┐ │ ┌────┴──────┐ ┌─────┴────┐

│ Направление обращений │ │ Рассмотрение │ │ │Письменное │ │ Устное │

│ на рассмотрение │ │ обращений │ └-─┤ обращение │обращение │

│ в соответствии │ │ руководством │ └───────────┘ └─────┬────┘

│ с поручением │ └───────┬──────┘ │

│ в государственные органы │ │ │

│ и органы местного │ │

│ самоуправления │ │ │

└───────┬─────────────┬────┘ │ │

┌───────┴──────┐ │ └────────────┐ │

│ Копия ответа │ │ ┌───────┴───────┐ │

│в управление │ └────────────────────────┤Ответ заявителю ├───────────────────────────────────┘

└───────┬──────┘ └───────────────┘

┌───────┴─────┐

│ Списание │

│ в дело │

└─────────────┘

Приложение N 2

к административному регламенту

 РАСПИСКА

Письмо \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листах

 (фамилия, имя, отчество гражданина)

принято в отделе организационно – кадровой работы – Главным специалистом по работе с обращениями граждан администрации МО «Семибугоринский сельсовет»

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

(число, месяц, год)

Телефон для справок: 93-6-32

Подпись лица, принявшего обращение

Приложение N 3

к административному регламенту

 Регистрационно-контрольная карточка N \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор(ы): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид корреспонденции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тип обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

<\*> Прием вел: (должность, Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Переслано: (наименование организации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сопроводительное письмо от: (дата) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Кол-во листов в письме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приложения на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.

РЕЗОЛЮЦИЯ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О.)

 --------------------------------

<\*> - выводится на карточку в случае личного приема

 Регистрационно-контрольная карточка N \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_

Автор(ы): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

КОНТРОЛЬ Вид корреспонденции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тип обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прием вел: (должность, Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Переслано: (наименование организации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сопроводительное письмо от: (дата) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Кол-во листов в письме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ приложения на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.

РЕЗОЛЮЦИЯ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ф.и.о.)

Приложение N 4

к административному регламенту

|  |
| --- |
| АдминистрацияМуниципального образования«Семибугоринский сельсовет»416311, Астраханская областьКамызякский район с. СемибугрыУл.C.Курманова, 8 ИНН 3005001797Тел./факс 8(85145)93-6-32;E-mail: semibugri@yandex.ruSkype: kam\_semibugri@yandex.ruОт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_ |

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

Направляем на рассмотрение обращение (Ф.И.О. заявителя). О результатах просьба сообщить администрации МО «Семибугоринский сельсовет" и заявителю.

Приложение на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Обращение подлежит возврату в администрацию МО «Семибугоринский сельсовет» вместе с ответом.

Должность подпись

Приложение N 5

к административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ

ЗАЯВИТЕЛЮ О НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

НА РАССМОТРЕНИЕ

|  |
| --- |
| АдминистрацияМуниципального образования«Семибугоринский сельсовет»416311, Астраханская областьКамызякский район с. СемибугрыУл.C.Курманова, 8 ИНН 3005001797Тел./факс 8(85145)93-6-32;E-mail: semibugri@yandex.ruSkype: kam\_semibugri@yandex.ruОт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Получатели:

 Ф.И.О. заявителя

 Почтовый адрес:

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее на имя главы Администрации МО «Семибугоринский сельсовет" Камызякского района Астраханской области Досалиевой С.А. в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации " направлено на рассмотрение по компетенции (наименование организации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и взято на контроль.

 О результатах Вас проинформируют.

Должность подпись

Приложение N 6

к административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ

ЗАЯВИТЕЛЮ О НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

НА РАССМОТРЕНИЕ

|  |
| --- |
| АдминистрацияМуниципального образования«Семибугоринский сельсовет»416311, Астраханская областьКамызякский район с. СемибугрыУл.C.Курманова, 8 ИНН 3005001797Тел./факс 8(85145)93-6-32;E-mail: semibugri@yandex.ruSkype: kam\_semibugri@yandex.ruОт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Получатели:

 Ф.И.О. заявителя

 Почтовый адрес:

 Сообщаем, что Ваше обращение, пересланное из администрации МО «Семибугоринский сельсовет» (другие организации), в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции (наименование организации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вас проинформируют.

Должность подпись

Приложение N 7

к административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ

ДЕПУТАТУ О НАПРАВЛЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

ПО КОМПЕТЕНЦИИ

|  |
| --- |
| АдминистрацияМуниципального образования«Семибугоринский сельсовет»416311, Астраханская областьКамызякский район с. СемибугрыУл.C.Курманова, 8 ИНН 3005001797Тел./факс 8(85145)93-6-32;E-mail: semibugri@yandex.ruSkype: kam\_semibugri@yandex.ruОт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_ |

 Получатели:

 Ф.И.О. заявителя

 Почтовый

адрес:

Уважаемый (ая) !

Ваше обращение, адресованное Главе администрации МО «Семибугоринский сельсовет"Астраханской области Досалиевой С.А.с письмом гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, направленно на рассмотрение в (наименование организации).

О результатах Вас проинформируют дополнительно.

Должность подпись

Приложение N 8

к административному регламенту

УВЕДОМЛЕНИЕ

ЗАЯВИТЕЛЮ О НАПРАВЛЕНИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ, ПЕРЕСЛАННОГО

ДЕПУТАТОМ, НА РАССМОТРЕНИЕ ПО КОМПЕТЕНЦИИ

|  |
| --- |
| АдминистрацияМуниципального образования«Семибугоринский сельсовет»416311, Астраханская областьКамызякский район с. СемибугрыУл.C.Курманова, 8 ИНН 3005001797Тел./факс 8(85145)93-6-32;E-mail: semibugri@yandex.ruSkype: kam\_semibugri@yandex.ruОт\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_На\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Получатели:

 Ф.И.О.

 Почтовый адрес:

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в администрацию МО «Семибугоринский сельсовет" Астраханской области от депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (Государственной Думы Астраханской области, Совета МО « Камызякский район »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, направлено на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ( наименование организации )

Должность подпись