

АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КОМСОМОЛЬСКИЙ
СЕЛЬСОВЕТ КИРОВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.08.2012г.

п.Комсомолец

№96

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», администрация муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края согласно приложения.

2. Отменить постановление администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет от 02 августа 2012г. за №96 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края»

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на главного специалиста администрации Гордиенко С.И.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования

Глава администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского края

Н.М.Казанцева

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РАССМОТРЕНИЕ ОБЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО
ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ КОМСОМОЛЬСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ
КИРОВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края» (далее – административный регламент, муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Кировского муниципального района Ставропольского края (далее - рассмотрение обращений граждан, администрация), устанавливает сроки и последовательность административных действий администрации (далее - административные процедуры) по исполнению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, устанавливаемых международным договором Российской Федерации или федеральными законами.

От имени заявителя в администрацию могут обратиться иные лица, представив документы, подтверждающие полномочия выступать от имени заявителя, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы администрации, предоставляющей муниципальную услугу

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги юридические и физические лица обращаются в администрацию поселения:

Адрес: Ставропольский край, Кировский район, п.Комсомолец, ул.Клубная, 22;

График работы: ежедневно с 8-00 до 16-00 час., перерыв - с 12-00 до

13-00 час., выходные дни - суббота, воскресенье;

Электронный адрес в сети Интернет: komsomolec07@mail.ru

Телефон: 8(87938) 6-31-10

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде и официальном сайте администрации поселения в сети Интернет: komsomolets.info, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг:

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления муниципальной услуги в администрации:

при личном обращении заявителя;

при письменном обращении заявителя;

при обращении заявителя по телефону;

при обращении через официальный сайт администрации и электронную почту, указанные в пункте 1.3.3 Административного регламента.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте администрации, предоставляющей муниципальную услугу, в сети Интернет, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг»

На информационных стендах администрации размещается следующая информация:

- режим работы администрации;

- график приема граждан ответственными должностными лицами;

- фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц, осуществляющих прием и информирование граждан;

- номера кабинетов, где осуществляется прием граждан и информирование граждан;

- номера телефонов, адрес электронной почты администрации;

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации

муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу – администрация муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края.

Взаимодействие администрации с иными муниципальными учреждениями по предоставлению муниципальной услуги не установлено.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления услуги может являться:

ответ заявителю в письменной или в электронной форме по существу его обращения;

уведомление заявителя в письменной или в электронной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов;

уведомление заявителя в письменной или в электронной форме об отказе в рассмотрении его обращения в случаях, предусмотренных пунктом 2.9 административного регламента.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется в календарных днях.

Датой принятия к рассмотрению обращения о предоставлении муниципальной услуги считается дата его регистрации в администрации.

Срок рассмотрения обращений составляет 30 дней со дня регистрации обращения, если в резолюции должностных лиц администрации не установлен иной более короткий срок рассмотрения обращения.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, рассматриваются в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

Обращения, поступившие из федерального или регионального органа государственной власти рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в администрации.

В случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам, должностные лица администрации могут продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

Сроком направления (выдачи) документа, являющегося результатом

предоставления муниципальной услуги, является последний день окончания срока предоставления муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, № 4, ст. 445);

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2003, № 40, ст. 3822);

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31, часть 1 ст. 3448);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2010, № 31, ст. 4179);

Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» (Ставропольская правда, 2008, 15 октября, № 251, «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 2008, №36, ст.7797).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Документом, необходимым для предоставления услуги, является обращение заявителя, направленное в администрацию, в том числе поступившее с сопроводительным документом из органов государственной власти, других органов местного самоуправления или должностных лиц для рассмотрения по принадлежности.

Обращение может быть написано от руки или напечатано посредством электронных печатающих устройств, при необходимости гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Образец обращения гражданина приводится в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Для предоставления муниципальной услуги заявителем представляются следующие документы:

2.6.1. При обращении в администрацию, в том числе по вопросу записи на личный прием к должностным лицам администрации, представляются следующие документы:

| № п/п | Наименование документа | Способ получения документа | Порядок предоставления документа |
|-------|--|------------------------------|----------------------------------|
| 1. | Паспорт заявителя или его доверенного лица либо документ его заменяющий (подлинник) | лично, либо доверенным лицом | лично, либо доверенным лицом |
| 2. | Документ, подтверждающий полномочия доверенного лица выступать от имени заявителя (доверенность (подлинник)) | лично | доверенным лицом |

Документ, удостоверяющий личность не предъявляется при направлении обращения почтовой или электронной связью, на «Телефон доверия» главы администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского муниципального района Ставропольского края (далее «Телефон доверия»).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Не установлено.

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

Основания для отказа в приеме документов по обращениям, поступившим почтовой и электронной связью, на «Телефон доверия» отсутствуют.

Основанием для отказа в приеме документов при личном обращении является отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 административного регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней в случаях, указанных в пункте 2.4 административного регламента.

Администраций может быть отказано в предоставлении услуги, если в обращении:

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ; текст обращения не поддается прочтению (фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

обжалуется судебное решение;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в администрацию обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Не установлено.

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

Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Не установлен.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Срок ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должен превышать 15 минут.

В отдельных случаях по письменной просьбе заявителя ответ на обращение может быть выдан лично заявителю. Выдачу ответа заявителю на руки осуществляет уполномоченный специалист, готовивший ответ. Срок ожидания при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут. Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Письменные обращения, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан и в журнале регистрации обращений граждан поступивших по электронной почте в течение двух дней с момента поступления в администрацию в порядке установленном в пункте 3.2.2. административного регламента.

В случае получения обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг.

Вход в здание для инвалидов оборудуется специальным въездом (пандусом). В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/22.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

Место ожидания и приема граждан должно обеспечивать:

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам в соответствии с компетенцией администрации Кировского муниципального района;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;
- визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на официальном сайте администрации komsomolets.info и Едином портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru).

Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том

числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

процент (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 30 минут - 100%.

Качество:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги - 95 %.

Доступность:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги - 100%;

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет - 90%.

Вежливость:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала - 95%.

Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 2%;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования - 90%.

2.17. Иные требования.

Иных требований не установлено.

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

3.1. Перечень административных процедур

Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа и поступивших на «Телефон доверия»;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;
- постановка письменных обращений на контроль;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение граждан;
- организация работы с ответами на письменные обращения граждан, находящихся на контроле;
- регистрация и направление ответа на обращение.

3.2. Описание административных процедур:

3.2.1. Порядок приёма и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала процедуры является поступление от заявителя обращения в соответствии с пунктом 2.6 административного регламента.

Обращение может поступить в администрацию одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- через сайт администрации в разделе «Обращения граждан»;
- по электронной почте;
- нарочным;
- доставлением непосредственно гражданином.

Поступившие по почте в адрес главы администрации письменные обращения граждан (в том числе факсимильные сообщения, телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, передаются для регистрации специалисту администрации, ответственному за регистрацию .

Первичная обработка обращений, поступающих по почте, (в том числе факсимильные сообщения, телеграммы) осуществляется должностным лицом администрации, ответственным за прием корреспонденции и включает в себя проверку правильности направления корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. В случае отсутствия самого текста обращения должностным лицом, ответственным за прием корреспонденции составляется справка с текстом: «Обращение в адрес администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района», датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам (Приложение 2).

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается должностным лицом администрации, ответственным за прием корреспонденции. При этом

один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт (Приложение 3, 4) в двух экземплярах: первый приобщается к поступившему обращению, а второй направляется отправителю обращения.

Поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в приемной главы администрации. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалист приемной администрации разъясняет заявителю требования Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (ст.7, п.1) к оформлению письменного обращения и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре письменного обращения гражданина уполномоченным специалистом администрации делается отметка с указанием даты приема письменного обращения гражданина и сообщается телефон для справок.

Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя главы администрации, передаются главе администрации либо лицу, уполномоченному на то главой администрации.

Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя должностного лица администрации, передаются тому должностному лицу, которому они адресованы.

В случае если установлено, что письменное обращение гражданина с отметкой «лично» после его вскрытия главой администрации, работниками администрации не является письмом личного характера, то оно передается для регистрации специалисту ответственному за регистрацию обращений граждан.

Обращения, поступившие по Интернету (через сайт или электронную почту администрации), принимаются, распечатываются специалистом, ответственным за работу с электронными документами. Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим административным регламентом для работы с письменными обращениями

граждан. Прием обращений в электронном виде учитываются как письменные обращения.

Время на прием обращения от заявителя не должно превышать 15 минут. Контроль за процедурой приема и регистрации обращения осуществляет уполномоченное должностное лицо администрации.

Критерием принятия решения о приеме и обработке обращения является указание заявителем в запросе наименования органа местного самоуправления, либо фамилии, имени, отчества главы администрации, либо должности соответствующего лица, а также своих фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, наличие личной подписи и даты.

Результатами принятия решения по приему обращений являются прием обращения либо оставление обращения без ответа.

Поступившие обращения фиксируются в журнале "Регистрация письменных обращений граждан".

Для заявителя административная процедура заканчивается получением уведомления о приеме обращения (Приложение 5).

3.2.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

Основанием для начала административной процедуры является прием обращения в соответствии с пунктом 3.2.1. административного регламента в администрации и передача обращения специалисту отдела по организационным и общим вопросам администрации, ответственному за регистрацию обращений.

Все письменные обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации, а также обращения в форме электронного документа регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан осуществляется специалистом ответственным за оказание муниципальной услуги в течение трех дней со дня поступления.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением регистрационно-контрольных (учетных) карточек установленного образца (Приложение 6).

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

Критерием принятия решения при регистрации обращений является наличие письменного обращения, содержащего наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), личную подпись и дату.

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращения в журнале регистрации письменных обращений граждан (журнал регистрации обращений граждан поступивших по электронной почте) (Приложение 7) и подготовка

обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Способом фиксации результата выполнения административного действия является подготовка запроса гражданина к направлению на рассмотрение.

Срок выполнения административной процедуры регистрации обращения не более двух дней со дня приема обращения в администрации.

Контроль за процедурой регистрации обращения осуществляет управляющий делами администрации.

3.2.3. Направление обращения на рассмотрение

Письменные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями направляются главе администрации. Главе администрации в обязательном порядке направляются коллективные и повторные обращения, независимо от тематики изложенных в них вопросов. Зарегистрированные обращения граждан передаются под роспись ответственному исполнителю.

Глава администрации, в течение дня рассматривают переданные ему обращения, определяет конкретных исполнителей.

Поручение об исполнении обращения гражданина дается в форме резолюции, которая заносится в регистрационно-контрольную карточку.

В течение 10 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

Обращения граждан, ошибочно адресованные в течение двух дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

Специалист ответственный за регистрацию обращений граждан, осуществляет аннотацию письменных обращений граждан.

Контроль за процедурой направления поступивших обращений на рассмотрение должностным лицам администрации осуществляет уполномоченное должностное лицо администрации.

Критерием принятия решения о направлении обращений на рассмотрение является наличие резолюции главы администрации о назначении исполнителя.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под роспись исполнителям, направление обращений для рассмотрения должностным лицам администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2.4. Рассмотрение письменных обращений

Основание для начала выполнения процедуры являются поступившие исполнителям письменные и устные обращения граждан, которые рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Обращения могут

рассматриваться с выездом на место.

Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. Если руководителем дано поручение, рассмотреть обращение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Контроль за соблюдением сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее десяти дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю. При этом необходимое количество копий письменного обращения гражданина для отправки подготавливает уполномоченный специалист.

В случае если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен главой администрации, но не более чем на тридцать дней в соответствии с пунктом 2.4 административного регламента. Исполнитель, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения.

О продлении срока письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после разрешения обращения ему требуется дать ответ. Копии служебной записки с резолюцией о продлении срока рассмотрения обращения, уведомления гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина, направляются исполнителем уполномоченному специалисту администрации, для внесения изменений срока исполнения поручения в контрольную карточку.

При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

Исполнение поручений Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента в Северо-Кавказском федеральном округе о рассмотрении письменного обращения гражданина осуществляется в 15-дневный срок, как правило, с выездом на место проживания обратившегося гражданина.

Выполнение административной процедуры заканчивается не позднее, чем за 5 дней до истечения срока предоставления услуги.

Контроль за административной процедурой по рассмотрению обращений в администрации осуществляет глава администрации.

Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению обращения в администрации является подготовка и направление ответа заявителю в письменной или в электронной форме или подготовка проекта ответа заявителю.

Способом фиксации результата административного действия по рассмотрению обращений граждан является подписание ответа главой администрации, либо должностным лицом на то уполномоченным.

3.2.5. Постановка письменных обращений граждан на контроль.

В регистрационных карточках системы учета на поручениях, пересланных из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе делается отметка «Контроль»; на поручениях поступивших от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора, первых заместителей председателя Правительства и заместителей председателя Правительства Ставропольского края, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения письменного обращения гражданина, также делается пометка «Контроль».

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением контрольных поручений на письменные обращения граждан. В случае если в ответе, полученном от исполнителей, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

3.2.6. Порядок организации личного приёма граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан.

Основанием для начала административного действия является обращение гражданина в приемную администрации по вопросу записи на личный прием к главе администрации, заместителю главы, управляющему делами администрации (далее – должностные лица администрации).

Предварительная запись на прием к главе администрации, должностным лицам администрации осуществляется специалистом администрации, ответственным за организацию приема граждан.

При записи на прием к главе и должностным лицам администрации заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, а также тему и причину обращения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Запись на прием проводится ежедневно с 8-00 до 12-00 часов и с 13-00 до 16-00 (кроме выходных и праздничных дней).

Специалист администрации, ответственный за организацию приема граждан, осуществляет запись на прием к руководителям в соответствии с

распределением должностных обязанностей.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приёма гражданина установленного образца (Приложение 9) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся в приемной граждан материалов, касающихся данного заявителя.

Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утверждаемому главой администрации.

График приема граждан размещается в месте проведения личного приема, а также в фойе здания администрации, доступ к которому не требует получения пропуска. Кроме того, размещается на официальном сайте администрации komsomolets.info.

Внесение изменений в график проводится по согласованию с должностными лицами, внесенными в него.

Глава администрации, должностные лица администрации вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема граждан вне графика приема.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I и II группы;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

- многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

- беременные женщины;

- несовершеннолетние дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

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

При записи на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Если по просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка установленной формы (Приложение 10) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, подписи принявшего обращение и сообщается телефон для справок по обращениям граждан, то отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются. Заявители имеют право представлять дополнительные документы и материалы, а также обращаться с просьбой об их истребовании.

Глава администрации, должностные лица администрации при рассмотрении обращений граждан могут создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, принимать решения о постановке на контроль обращения гражданина.

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

По окончании приема должностное лицо записывает поручение в регистрационно-контрольную карточку, доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Приложение 11).

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дело» с заполнением регистрационно-контрольной карточки установленного образца.

На регистрационно-контрольной карточке повторного обращения в левом верхнем углу указывается «повторно».

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

Зарегистрированные устные обращения граждан в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трёх дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

Организация рассмотрения зарегистрированных устных обращений граждан, контроль за исполнением резолюций и своевременным рассмотрением обращений осуществляется уполномоченным специалистом

администрации.

Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в регистрационно-контрольной карточке личного приёма гражданина.

В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан.

Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на должностных лиц администрации в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

Все поручения главы администрации, данные на личном приеме, берутся на контроль. Если по обращениям граждан на личном приеме у главы администрации не поступает дополнительных поручений от главы, то исполненные обращения граждан списываются «В дело».

Если контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших во время личного приема, продолжается, то в системе учета об этом делается соответствующая отметка специалистом администрации.

Документы и материалы, поступившие на рассмотрение в ходе личного приема главы администрации, хранятся по месту их формирования в течение пяти лет. В дальнейшем эти документы передаются на хранение в архивный отдел администрации Кировского муниципального района.

Контроль за процедурой организации и проведения личного приема осуществляет управляющий делами администрации.

Критериями принятия решения при личном приеме заявителя являются:

- представление заявителю исчерпывающих ответов на все поставленные им вопросы;

- принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой администрации решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в

уполномоченный орган, либо отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

Результат выполнения административного действия фиксируется в карточке приема и журнале "Регистрации личного приема граждан".

3.2.7. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан.

Обращения граждан, поступившие главе администрации посредством сети Интернет на официальный сайт администрации в форме электронного документа, на «Телефон доверия», на встречах с населением (в ходе выездного приема), общественными организациями, принимаются, оформляются и регистрируются также как и письменные обращения граждан.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

3.2.8. Предоставление ответов на обращения граждан.

Основанием для начала административного действия по регистрации и направлению ответа на обращение является передача уполномоченному специалисту администрации, подписанного ответа на обращение заявителя.

Сроком направления или выдачи ответа заявителю является последний день окончания срока предоставления услуги.

Специалист администрации принимает от исполнителя ответ, подписанный должностным лицом администрации, отправляет ответ почтовой или электронной связью заявителю.

Срок регистрации и направления ответа на обращение составляет 2 рабочих дня. В случае, если ответ дается не по существу поставленных в обращении вопросов регистрация и направление ответа осуществляется в день подписания ответа.

Ответы на обращения, поступившие в адрес главы администрации с пометкой «лично», подписывает глава администрации или лицо, на то уполномоченное.

На обращения граждан, поступившие в администрацию в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если заявителем не указан иной вариант). В случае, если не указан электронный адрес, то ответ направляется по почтовому адресу. При этом информация об отправке ответа заявителю заносится в журнал регистрации обращений.

На обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия» главы администрации, ответы направляются по почтовому адресу, если в них заявителем сообщается почтовый адрес. В случае, если в обращении указан только телефон, но не указан почтовый адрес и Ф.И.О. заявителя, специалист администрации, ответственный за оказание муниципальной услуги уточняет Ф.И.О. и адрес, по которому необходимо дать письменный ответ.

Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия» главы

администрации, касающиеся имущественных отношений между гражданами, получения имущественных, материальных поощрений, не рассматриваются, а заявителю по телефону даются разъяснения о необходимости подачи письменного обращения с приложением необходимых документов по данному вопросу. При этом в журнале регистрации обращений граждан на «Телефон доверия» главы администрации специалистом администрации делается запись о том, что заявителю даны разъяснения.

В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию от администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Ставропольского края, аппарата Правительства Ставропольского края подписываются только главой администрации либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Работа с обращением гражданина прекращается, если приняты необходимые меры и дан письменный либо устный ответ.

Обращения граждан, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются, а ставятся на дополнительный контроль.

Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело» главой администрации или исполняющим обязанности главы администрации.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации ответа заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

Контроль за процедурой направления ответа заявителю осуществляет уполномоченное должностное лицо администрации.

Результатом выполнения административного действия по регистрации и направлению ответа на обращение является направление заявителю письменного ответа на его обращение.

О факте направления ответа заявителю делается отметка в журнале "Обращения граждан".

3.2.9. Организация работы с ответами на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле.

Ответы на письменные обращения граждан должны излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращениях граждан вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменных обращениях граждан, в ответах следует указывать меры, принятые по обращениям граждан.

В ответах на коллективные письменные обращения граждан указывается кому именно из граждан, подписавших письмо, дан ответ.

В случае если поручение на письменное обращение гражданина было

адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим лицом.

Подлинники обращений граждан, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти субъекта Федерации, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. К ответам на письменные обращения граждан прилагаются подлинники документов, прилагаемых гражданами к обращениям. Если граждане настаивают на возвращении приложенных документов, то они должны быть возвращены гражданам по их личным письменным заявлениям.

При желании заявителя получить ответ на руки, специалист администрации информирует заявителя по телефону, указанному в обращении.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами администрации, осуществляется главой администрации, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги

осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой могут включаться должностные лица администрации, представители общественных организаций.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Администрация может проводить опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Специалисты администрации, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в пункте 3.2. административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений, должностные лица администрации привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги главой администрации.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Кировского муниципального района Ставропольского края

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействия) должностных лиц администрации либо муниципальных служащих,

принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в администрации.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) должностным лицом администрации в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченный специалист администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченный специалист администрации вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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 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 в соответствии с его компетенцией.

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.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в установленном порядке обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба), либо поступление жалобы по информационным системами общего пользования.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию.

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

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, муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

К жалобе могут быть приложены документы (копии документов), подтверждающие доводы заявителя.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица администрации последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.6. Вышестоящие органы государственной власти, местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

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, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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.

Результатом досудебного обжалования является предоставление муниципальной услуги и (или) принятие необходимых мер (предоставления муниципальной услуги и (или) применение предусмотренных действующим

законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги), а также в обязательном порядке направление письменных ответов заявителям.

6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Последовательность действий при исполнении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации Кировского муниципального района Ставропольского края» представлена в Блок-схеме (Приложение 11).

Приложение 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет – Кировского района Ставропольского края»

Главе администрации
муниципального образования
Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского края
Ф.И.О.

Ф.И.О. заявителя (полностью),
проживающего:
(указывается почтовый индекс, город, улица, №
дома, № квартиры, контактный телефон)

Образец

ЗАЯВЛЕНИЕ (ОБРАЩЕНИЕ, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)

Способ получения результата рассмотрения заявления (жалобы, предложения):

- Лично

- Почтовой связью

- Электронной связью
указывается адрес электронной почты

Отметкой в квадрате указывается избранный заявителем способ получения ответа (документа).

Я согласен (согласна) с обработкой персональных и использованием своих персональных данных с целью получения ответа на свое обращение.

Дата

Подпись

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет __
Кировского района Ставропольского
края»

СПРАВКА

Обращение поступило в адрес администрации МО Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края

« ____ » _____ 20__ года на _____ листах, _____ фото.

Специалист администрации
муниципального образования
Комсомольский сельсовет
Кировского муниципального района
Ставропольского края

_____ Ф.И.О. специалиста
подпись

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет _
Кировского района Ставропольского
края»

АКТ

от «___» _____

Настоящий акт составлен специалистами администрации МО
Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края

_____ (Ф.И.О. и должность)
в том, что «___» _____ 20__ г. получено письмо _____
(дата)

_____ (Ф.И.О. заявителя и адрес)
_____ с приложением _____

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи: _____ Ф.И.О., должность
(подпись)
_____ Ф.И.О., должность
(подпись)

Настоящий акт составлен на основании п.п.3.3.4. административного
регламента администрации Кировского муниципального района
Ставропольского края по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в
администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского края»

Специалист администрации МО
Комсомольский сельсовет Кировского района
Ставропольского края _____

подпись

Ф.И.О.

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет _
Кировского района Ставропольского
края»

АКТ

от « ____ » _____
(дата)

Мы, _____ нижеподписавшиеся специалисты администрации
муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района
Ставропольского края _____

составили акт о том, что « ____ » _____ 20 ____ г.
(дата)

при вскрытии пакета _____ в нем не оказалось

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи: _____

Настоящий акт составлен на основании п.п.3.3.4. Административного
регламента администрации Кировского муниципального района по
предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан
и организация личного приема граждан в администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского
края»

Специалист администрации МО
Комсомольский сельсовет Кировского района
Ставропольского края _____

подпись

Ф.И.О.

Приложение 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет __
Кировского района Ставропольского
края»

образец уведомления

АДМИНИСТРАЦИЯ КИРОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
пл. Ленина, 1, г. Новопавловск, 357300, тел. 8(87938) 4-32-01

№ _____ от « » ____ 20 г.

(адрес заявителя)

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Кировского муниципального района Ставропольского края, в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией в:

(наименование органов местного самоуправления муниципальных

образований Кировского района или иных организаций)

Должность

подпись

Ф.И.О.

Ф.И.О.

Тел. исполнителя

Приложение 6
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет —
Кировского района Ставропольского
края»

| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА | | | |
|--------------------------------|--------------|--|-------------|
| Исп: | Дата: | Рег. № | |
| Ф.И.О автора: | | | |
| | | | |
| | | Соц. Пол: пенс. служ. раб, с/х р,в/с, фер. пред. д/х тни, уч., зк, св-к, беж-ц, бомж, б/р, н/у, Север, др | |
| | | Лг. Сост: увов. Ивов, инв(тр. Дет, в/с), в.-инт, п/сб, мать (гер, од, мн), семья (мн.п в/с.) в/с) гер, репр, тж/б-й Черноб., | |
| | | Кол-во: | |
| Переслано | | | Дата |
| Аннотация: | | | |
| | | | |
| Шифр темы: | | Вид обращения: | |
| Направлено: | | | |
| | | | |
| Контроль: Нет | | | |
| Кому доложено | | Дата | |

| | | | |
|-------------------------|----------------------|--|--------------------------|
| Текст поручения: | | | |
| Дата ответа | Анализ ответа | | Аннотация ответа: |
| | | | |

Приложение 7
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального образования
Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского
края»

Журнал
регистрации письменных обращений граждан (журнал регистрации
обращений граждан поступивших по электронной почте)

| Дата поступ. и вход. № | Дата испол. и исход. № | ФИО, адрес заявителя | Содержание обращения | Аннотация ответа | Сведения об исполнителе |
|------------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Приложение 9

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Комсомольский сельсовет Кировского района Ставропольского края»

РАСПИСКА

Дана _____
(Ф.И.О. заявителя указывается полностью)

в том, что «___» _____ 20__ года его (ее) письменное обращение поступило в приемную администрации МО Комсомольский сельсовет Кировского района

на _____ листах, _____ фото для рассмотрения на личном приеме у

_____, который состоялся _____

(Ф.И.О. и должность)

(дата проведения приёма)

в каб. в _____ ч.

(время проведения приема)

Телефон для справок: 4-32-01

Должность _____

_____ подпись

_____ Ф.И.О.

Приложение 10
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского
края»

Журнал регистрации устных обращений граждан

| Дата поступ. и вход. № | Дата испол. и исход. № | ФИО, адрес заявителя | Содержание обращения | Аннотация ответа | Сведения об исполнителе |
|------------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Приложение 11
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и
организация личного приема граждан в
администрации муниципального
образования Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского
края»

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема
граждан в администрации МО Комсомольский сельсовет
Кировского района Ставропольского края»

