

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕБОТАРИХИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

« 24» октября 2013 г.

с. Чеботариха

№ 34

Об утверждении административного регламента оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Чеботарихинского муниципального образования от 23.05.2011 года № 3 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Чеботарихинского муниципального образования», руководствуясь ст. ст. 37, 46 Устава Чеботарихинского муниципального образования, администрация Чеботарихинского муниципального образования

ПО С Т А Н О В Л Я Е Т :

1. Утвердить [Административный регламент](#) по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальный вестник».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника административно-правового отдела Н.И. Уразову.

Глава Чеботарихинского
муниципального образования

В.К. Майоров

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
« Рассмотрение обращений граждан»

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент (далее – Регламент) регулирует общественные отношения при предоставлении должностными лицами, специалистами администрации Чеботарихинского муниципального образования по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) специалистов администрации Чеботарихинского муниципального образования

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются любые заинтересованные лица, в том числе: физические лица, юридические лица, российские и иностранные граждане, а также лица без гражданства, их законные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляет администрация Чеботарихинского муниципального образования (далее по тексту – администрация): адрес места нахождения: 665323, Куйтунский район, с.Чеботариха, ул. Мира, 79 «А».

1.3.2. Место нахождения и почтовый адрес администрации Чеботарихинского муниципального образования: 665323, Куйтунский район, с.Чеботариха, ул. Мира, 79 «А».

Контактный телефон: (код 8-395-36) 95 2-03.

1.3.3. Организации и граждане могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- по контактному телефону;

- по письменным обращениям, направленным в адрес администрации почтовым отправлением.

- при личном обращении в администрацию;
- на информационном стенде в администрации.

1.3.4. При обращении организаций и граждан по телефону должностные лица и сотрудники администрации, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом.

1.3.5. В рамках оказания муниципальной услуги консультации и информация предоставляется специалистами администрации по следующим вопросам:

- 1) перечня документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, их комплектности;
- 2) времени приема и выдачи документов;
- 3) сроков рассмотрения представленных документов и принятия решения о предоставлении получателю услуги социального (специализированного) жилого помещения, либо об отказе в предоставлении социального (специализированного) жилого помещения;
- 4) оснований для приостановления оказания муниципальной услуги либо отказа в оказании муниципальной услуги;
- 5) порядка заключения договоров найма социального (специализированного) жилого помещения;
- 6) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции.

1.3.6. При ответах на обращения сотрудники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.

1.3.7. Консультации по телефону по вопросам предоставления муниципальной услуги проводят сотрудники администрации.

1.3.8. Продолжительность консультации по телефону не должна превышать 10 минут. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, гражданину может быть дана рекомендация направить письменное обращение или предложено другое время для устной консультации.

1.3.9. По письменным обращениям по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги ответ направляется в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации обращения.

1.3.10. Личный прием заявителей по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги осуществляют:

- глава Чеботарихинского муниципального образования;
- специалист администрации.

1.3.11. Личный приём и консультации граждан осуществляют глава, специалист администрации в следующие установленные дни и часы приёма:

1.3.12. График работы администрации:

- понедельник-пятница с 9-00 до 17-00 часов,
- выходные дни - суббота, воскресенье.

Сведения о графике работы администрации сообщаются по телефонам: (код 8-395-36) 95-2-03.

1.3.13. На информационном стенде администрации размещается следующая информация:

- сведения о перечне предоставляемых услуг;

-выдержки из нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг;

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

-образцы заполнения заявлений;

-перечень документов, которые заявитель должен предоставить для предоставления муниципальной услуги;

-перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

-адрес, номера телефонов, график работы и график приёма заявителей;

-административный регламент;

-необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размером не меньше 18 пт), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

РАЗДЕЛ II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан» предоставляется администрацией Чеботарихинского муниципального образования (далее – администрация)

2.2.2. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённый Думой Чеботарихинского муниципального образования.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги является:

Результатом оказания муниципальной услуги является:

- 1) Направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его запроса.
- 2) Выдача справок, выписок, архивных копий.
- 3) Направление заявителю ответа об отсутствии запрашиваемых сведений
- 4) Рекомендации о дальнейших путях поиска информации
- 5) Отправка уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие организации.
- 6) Отказ в предоставлении услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги 30 календарных дней со дня регистрации обращения заявителя.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 06.12.2011) Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301, «Российская газета», № 238-239, 08.12.1994.
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 29.01.1996, № 5, ст. 410, «Российская газета», № 23, 06.02.1996, № 24, 07.02.1996, № 25, 08.02.1996, № 27, 10.02.1996.
- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14, «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7-8, 15.01.2005.
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003.
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Парламентская газета от 13.02.2009, № 8.
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179.
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации». «Российская газета» № 95. 05.05.2006).
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации». Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 3191, ст. 3448, «Российская газета», № 165, 29.07.2006.
- Федеральный [закон](#) от 07.07.2003 № 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве». Опубликован в "Российской газете" от 10 июля 2003 г. N 135 (дополнительный выпуск), в "Парламентской газете" от 10 июля 2003 г. N 124-125, в Собрании законодательства Российской Федерации от 14 июля 2003 г. N 28 ст. 2881.
- [Приказ](#) Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 11.10.2010 № 345 «Об утверждении формы и порядка ведения похозяйственных книг органами местного самоуправления поселений и органами местного самоуправления городских округов». Опубликован в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 13 декабря 2010 г. N 50 (без Приложения 1).

- Устав Чеботарихинского муниципального образования.
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, муниципальные правовые акты Чеботарихинского муниципального образования.

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

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителем представляются:

- заявление (свободная форма) (примерная форма заявления приложение 1 к настоящему Регламенту) в письменной форме лично или через уполномоченного представителя на имя главы Чеботарихинского муниципального образования;
- документ, подтверждающий личность и его копию;
- документ, подтверждающий полномочия лица на осуществления действий от имени заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, не предусмотрены.

2.7.3. Запрещено требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.8.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) в заявлении не указаны сведения, предусмотренные подпунктом 2.6.1. настоящего регламента.

2) отсутствие запрашиваемой информации;

3) текст заявления или обращения не поддается прочтению;

4) наличие в заявлении или в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи.

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

2.9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение информации, касающейся интересов третьих лиц, иной конфиденциальной информации;

2) запросы, не поддающиеся прочтению, не содержащие необходимых сведений, позволяющих начать поисковую работу;

3) запросы содержащие угрозы жизни и здоровью, оскорбительные выражения в адрес сотрудников администрации;

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

2.10.1. Выдача доверенности на предоставление интересов заявителя.

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

2.11.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12.1. Устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги – не должна превышать 15 минут.

2.13.2. Время приема получателя муниципальной услуги для выдачи запроса и консультации по интересующим вопросам не может превышать 10 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Прием заявления и необходимых документов регистрируются в день поступления. В случае поступления заявлений или обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Помещение для приема заявителей размещается в здании Администрации и снабжается табличками с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Помещение для приема заявителей оснащается телефоном, ксероксом, принтером.

2.15.2. Вход в помещение, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей наименование и режим работы.

2.15.3. Для ожидания приема заявителям (их представителям) отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест. На столах (стойках) находятся писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки).

2.15.4. Рабочие места должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

2.15.5. Дополнительные требования к размещению и оформлению помещений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации, оборудованию мест ожидания, парковочным местам, местам для информирования

заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов, местам ожидания заявителей и их приема не предъявляются.

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 муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.16.1. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

2.16.2. Администрацией посредством неукоснительного соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги, а также порядка предоставления муниципальной услуги, установленных Регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления муниципальной услуги.

2.16.3. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.16.3.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.16.3.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.16.3.3. Удобное территориальное расположение администрации.

2.16.4. Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.16.4.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.16.4.2. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.16.5. При предоставлении муниципальной услуги:

2.16.5.1 по рассмотрению письменного обращения непосредственного взаимодействия заявителя с должностным лицом администрации, как правило, не требуется;

2.16.5.2 в форме личного приема взаимодействие заявителя с должностным лицом администрации требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия заявителя с должностным лицом администрации при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17.1. В течение всего срока предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации о ходе исполнения услуги и консультаций посредством телефонной связи, почтовых отправлений или лично.

2.17.2. Российским и иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим за рубежом, подлинники справки и документы не направляются. Вместо подлинников высылаются копии истребуемых документов.

РАЗДЕЛ III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

3.1. Описание последовательности прохождения процедуры предоставления муниципальной услуги, предоставлено в блок-схеме (Приложение 2 к настоящему Регламенту).

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

- 1) Прием и регистрация заявления с приложением документов;
- 2) Анализ тематики запроса, поиск документной информации;
- 3) Оформление и направление или выдача заявителю ответа об отказе в приеме заявления (в случае наличия оснований);
- 4) Уведомление заявителя о необходимости уточнения запроса, об отсутствии запрашиваемой информации, об отказе в получении информации;
- 5) Направление заявления в другую организацию, и оформление уведомления заявителю об этом;
- 6) Оформление справки, копии, письменных ответов, выписки либо отказа;
- 7) Направление ответа заявителю.

3.2. Прием и регистрация заявления.

3. 2.1. Основанием для начала процедуры является предоставление заявителем в администрацию заявления лично или направление заявления посредством почтовой связи.

3. 2.2. Ответственным за исполнение данного административного действия является сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов.

3.2.3. Специалист администрации, ответственный за прием, производство, выдачу документов:

- устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность, полномочия заявителя;
- проверяет наличие всех документов, необходимых для подачи заявления и наличие всех документов, исходя из соответствующего перечня (перечней) документов, представляемых на предоставление муниципальной услуги;
- проверяет соответствие представленных документов требованиям, определяемым настоящего Регламента.

3.2.4. Общий максимальный срок приема документов от заявителя не может превышать 30 минут.

3.2.5. Специалист администрации, ответственный за прием, производство, выдачу документов, регистрирует заявление, проставляя входящий номер и дату подачи на заявлении, вносит запись о регистрации заявления и прилагаемых к нему документов в журнал регистрации входящих документов - в день поступления заявления и прилагаемых к нему документов.

3. 2.6. Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются соответствие поставленных в запросе вопросов компетенции администрации и отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.7. Результат административной процедуры: регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложением необходимых документов.

3. 2.8. Способ фиксации – на бумажном носителе.

При поступлении обращения по электронной почте с указанием адреса электронной почты или почтового адреса пользователя, ему направляется письменное уведомление о приеме обращения к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении.

3.3. Анализ тематики.

3.3.1. Основанием для начала процедуры является регистрация заявления и передача его на исполнение.

3.1.3.2. Специалист администрации определяет:

- 1) полноту пакета представленных документов в соответствии с настоящим Регламентом и достоверность указанных в них сведений;
- 2) Осуществляет поиск документной информации.

3.3.3. Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3. 3.4. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие документов.

3. 3.5. Результат административной процедуры найденные требуемые документы.

3.3.6. Способ фиксации – регистрация в журнале соответствующей тематики.

3.4. Оформление и направление или выдача заявителю ответа об отказе в приеме заявления (в случае наличия оснований)

3.4.1. Основанием является итог анализа.

3.4.2. Специалист в течение пяти дней подготавливает ответ об отказе в приеме заявления, и направляет данный мотивированный ответ заявителю либо выдает лично заявителю.

3.4.3. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является отсутствие документов, права заявителя на получение информации.

3.4.4. Результатом административной процедуры является направление ответа об отказе.

3.5. Уведомление заявителя о необходимости уточнения запроса, об отсутствии запрашиваемой информации, об отказе в получении информации

3.5.1. Основанием является итог анализа.

3.5.2. Специалист в течение пяти дней направляет уведомление заявителю о необходимости уточнения и предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса, об отсутствии запрашиваемой информации либо об отказе в получении информации.

3.5.3. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является отсутствие документов, права заявителя на получение информации

3.5.4. Результатом административной процедуры является направление уведомления заявителю.

3.6. Направление заявления в другую организацию, и оформление уведомления заявителю об этом

3.6.1. Основанием является итог анализа и принятие решения о направлении заявления в другую организацию, где хранятся необходимые документы.

3.6.2. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие документов.

3.6.3. Результатом административной процедуры является направление соответствующего письма в другую организацию и информирование об этом заявителя.

3.7. Оформление справки, копии, письменных ответов, выписки либо отказа

3.7.1. Основанием является обнаружение необходимых документов для исполнения запроса.

3.7.2. Критерием принятия решения является найденная информация.

3.7.3. Результатом административной процедуры является соответствующим образом оформленные документы либо отказ.

3.8. Направление ответа заявителю

3.8.1. Основанием является завершение оформления документов, необходимых заявителю.

3.8.2. Оформленные документы отправляются в течение четырех дней или выдаются лично заявителю.

РАЗДЕЛ IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги, принятием решений специалистами, участвующими в предоставлении Услуги, соблюдением требований настоящего Регламента, осуществляется главой Чеботарихинского муниципального образования.

4.1.2. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов администрации, принятие по ним решений и подготовку на них ответов.

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

4.2.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Регламента, порядка предоставления муниципальных услуг осуществляет глава Чеботарихинского муниципального образования и включает:

- периодическую отчетность о ходе исполнения запросов;
- проведение плановых и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок организации исполнения запросов;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. Плановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся один раз в год (по истечении года) в рамках оценки соответствия доступности и качества фактически предоставляемых Услуг стандарту предоставления Услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

4.3.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление Услуги, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления Услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, привлекаются к ответственности в соответствии с Федеральным законом «О муниципальной службе в 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

4.4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется главой Чеботарихинского муниципального образования.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой Чеботарихинского муниципального образования проверок соблюдения и исполнения работниками настоящего Регламента.

4.4.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и организаций, рассмотрение и принятие решений, подготовку ответов на обращения

заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

4.4.4. Осуществлять контроль за порядком и сроками предоставления Услуги могут сами граждане путем получения информации о ней письменно, с использованием средств телефонной связи.

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

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе выполнения административных процедур

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения административных процедур.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации, принятые (осуществляемые) в ходе исполнения административных процедур.

5.3. Требования к содержанию жалобы, срокам её рассмотрения и порядку информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.3.1. При обращении заявителя в письменной форме, заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы Чеботарихинского муниципального образования, либо его должность. Гражданин, направивший обращение указывает почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.3.2. Письменное обращение, поступившее на имя главы Чеботарихинского муниципального образования, рассматривается в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях глава вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив об этом заявителя.

5.3.3. По результатам рассмотрения жалобы главой Чеботарихинского муниципального образования принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю не позднее 2 дней после принятия решения по жалобе.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы

5.4.1. В рассмотрении обращения отказывается в случае:

а) если в обращении не указана фамилия граждан, направивших обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

в) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

г) если текст обращения не поддается прочтению (об этом сообщается гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) если в обращении граждан содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

е) 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).

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, граждане вправе вновь направить повторное обращение.

5.5. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.5.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц администрации, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

5.6.1. Граждане имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.6.2. Заявители имеют право обратиться непосредственно в администрацию или направить письменное обращение.

Приём заявителей проводит глава Чеботарихинского муниципального образования по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при обращении или с использованием средств телефонной связи.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на приём к главе, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

5.6.3. Заявители могут обжаловать действие (бездействие) и решения администрации, принятые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги – главе Чеботарихинского муниципального образования.

5.7. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.7.1. Действия или бездействие должностных лиц и сотрудников могут быть обжалованы:

Главе Чеботарихинского муниципального образования: 665323, Куйтунский район, с.Чеботариха, ул. Мира, 79 «А».

Контактный телефон: (код 8-395-36) 95-2-03.

Администрации Чеботарихинского муниципального образования: 665323, Куйтунский район, с.Чеботариха, ул. Мира, 79 «А».

Контактный телефон: (код 8-395-36) 95-2 в судебном порядке.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы (претензии);

5.8.1. Письменное обращение, поступившее на имя главы Чеботарихинского муниципального образования, рассматривается в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях, глава Чеботарихинского муниципального образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 календарных дней, уведомив об этом заявителя.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы главой Чеботарихинского муниципального образования принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.9.2. Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю муниципальной услуги не позднее 5 дней после принятия решения по жалобе.

Приложение 1
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан»

Форма заявления

В администрацию Чеботарихинского муниципального образования

Адрес: 665323, Куйтунский район, с.Чеботариха, ул. Мира, 79 «А».

Контактный телефон: (код 8-395-36) 95-2-03

Заявление

Прошу Вас предоставить

для предоставления _____.
(цель предоставления сведений).

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. _____.
2. _____.
3. _____.

(подпись заявителя)

Приложение 2
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Рассмотрение
обращений граждан»

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур при предоставлении
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

