|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уæрæсейы ФедерациРеспубликæЦæгат Ирыстон – АланиГорæтгæрон районы Майскийы хъæуыбынæттон хиуынаффæйадыадминистраци | GRB_AL_3 | Российская ФедерацияРеспубликаСеверная Осетия – АланияАдминистрация местного самоуправленияМайскогосельского поселенияПригородного района  |

 363103, Республика Северная Осетия – Алания, с. Майское, ул. Центральная, 7; тел./ факс: 8(86738) 42-1-46; 42-2-67,

 <http://www.ams-maiskoe.ru>, e-mail: sp\_mayskoe@mail.ru

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«28» 12. 2020 г. c. Майское № 17

**Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
“Рассмотрение обращений граждан в администрации
Майского сельского поселения Пригородного района РСО-Алания”**

 В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения доступности, качественного и своевременного предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации **Майского** сельского поселения Пригородного района РСО-Алания».

 2. Признать утратившим силу постановление администрации **Майского** сельского поселения от 16.05.2012 г. №3б «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Майского сельского поселения».

 3. Разместить настоящее постановление на информационном стенде администрации Майского сельского поселения и на официальном сайте администрации Майского сельского поселения Пригородного района РСО-Алания.
 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 **Глава Майского**

**сельского поселения М.А. Цолоев**

 **Утверждено
 постановлением администрации                                            Майского сельского поселения
 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ**

**МАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

# 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Майского сельского поселения (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Майского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Майского сельского поселения (далее - муниципальная услуга) направлено на удовлетворение права граждан на обращение в администрацию Майского сельского поселения

1.3. При осуществлении муниципальной услуги администрация Майского сельского поселения организует, обеспечивает и контролирует порядок рассмотрения обращений граждан.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся лично или направившие письменные индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Майского сельского поселения.

 Граждане, получатели муниципальной услуги, имеют право на неоднократное обращение за муниципальной услугой.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

# 2. 1.Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами администрации Майского сельского поселения ( должностные лица).

Адрес администрации Майского сельского поселения: 363103, Республика Северная Осетия – Алания, с. Майского, ул. Центральная, 7.

Адрес электронной почты администрации Майского сельского поселения: sp\_mayskoe@mail.ru

Контактные телефоны: приемной Главы Майское сельского поселения: (88672) 42-1-46

Телефон специалистов администрации Майского сельского поселения: (88672) 42-2-67

Адрес официального сайта в интернете - http://ams-maiskoe.ru

 2.2. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

 Конституцией Российской Федерации,

Федеральным законом от 02.05.2006 № 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»,

Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

настоящим административным регламентом.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги может быть:

- рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

- отказ в ответе на обращение

2.4.Муниципальная услуга предоставляется при наличии одного из следующих оснований:

- личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в администрацию Майского сельского поселения за получением муниципальной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность;

- обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При обращении за предоставлением муниципальной услуги от имени получателя муниципальной услуги его законного представителя (кроме родителей несовершеннолетних детей) последний представляет документ, подтверждающий полномочия представителя;

- письменного обращения гражданина, переданного им в администрацию Майского сельского поселения лично либо в ходе личного приема;

- письменного обращения гражданина, поступившего в администрацию Майского сельского поселения с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта) или по факсу.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрацию Майского сельского поселения может сопровождаться оказанием следующих услуг по: информированию о предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрению письменных обращений граждан; личному приему граждан.

2.5. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.5.1. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в администрацию Майского сельского поселения должностному лицу администрации Майского сельского поселения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В данном случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.2. В случае если письменное обращение, поступившее в администрацию Майского сельского поселения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Майского сельского поселения, письменное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующее учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в [подпунктах 2.5.1](#sub_12221) и [2.5.6](#sub_12226) настоящего Административного регламента.

2.5.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение 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.

2.5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5.5. В случае обращения гражданина с письменным заявлением в администрацию Майского сельского поселения о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

2.5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.7. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Майского сельского поселения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрации Майского сельского поселения, должностное лицо администрации Майского о сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в администрацию Майского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу администрации Майского сельского поселения. О данном решении администрация Майского сельского поселения уведомляет гражданина, направившего обращение.

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

2.5.10. В ходе личного приема главой администрации Майского сельского поселения, либо должностным лицом администрации Майское сельского поселения гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**2.6. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

2.6.1. Информация о муниципальной услуге по рассмотрению обращений граждан предоставляется гражданам непосредственно в помещениях администрации Майского сельского поселения, а также с использованием почтовой связи, электронных средств связи, по телефону, в средствах массовой информации (далее - СМИ).

2.6.2. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются в помещениях  администрации Майского сельского поселения в фойе здания администрации.

2.6.3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации Майского сельского поселения, оказывающих муниципальную услугу, при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

2.6.3.1. При личном обращении гражданина в администрацию Майского сельского поселения для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

2.6.3.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан должностное лицо администрации Майского сельского поселения подробно и корректно информирует граждан о порядке и сроках оказания муниципальной услуги, основаниях для отказа в предоставлении муниципальной слуги, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который обратился гражданин, а также фамилию, имя, отчество и должность работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица администрации Майского сельского поселения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому он может получить нужную информацию. При необходимости гражданину может быть предложено, обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

2.6.3.3. Письменные обращения граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются должностными лицами администрации Майского сельского поселения предоставляющего муниципальную услугу, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в администрации Майского сельского поселения.

 Письменное обращение гражданина должно содержать:

наименование администрации Майского сельского поселения, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о получении и рассмотрении обращения либо его переадресации;

суть обращения, предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.6.4. Основные требования к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги:

достоверность представляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

доступность получения информации.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется бесплатно.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении гражданина или по телефону осуществляется должностными лицами администрации Майского сельского поселения в режиме реального времени. Время для оказания данной услуги не должно превышать 30 минут.

2.7.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию Майского сельского поселения или должностному лицу администрации Майского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в администрации Майского сельского поселения.

Глава администрации Майского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другое учреждение, глава администрации Майского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.8. Требования к организации и ведению приема получателей муниципальной услуги

2.8.1. Часы приема получателей муниципальной услуги должностными лицами администрации Майского сельского поселения устанавливаются распоряжением главы администрации Майского сельского поселения.

2.8.2. Прием получателей муниципальной услуги главой администрации Майского сельского поселения ведётся по предварительной записи, должностными лицами администрации Майского сельского поселения ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

2.9. Требования к оборудованию мест для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Рабочие места должностных лиц администрации Майского сельского поселения должны быть обеспечены оргтехникой, программным обеспечением, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги.

Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

# 3. Административные процедуры

**3.1. Описание последовательности действий при предоставлении**

**муниципальной услуги по рассмотрению письменных обращений граждан**

Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и регистрацию обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

личный прием граждан;

постановку обращений на контроль;

продление срока рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

**3.2. Описание последовательности административных действий при приеме и регистрации письменных обращений**

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по приему и регистрации письменных обращений является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и данным Административным регламентом, или поступление обращения гражданина в администрацию Майского сельского поселения из других органов государственной власти с поручением рассмотреть обращение.

3.2.2. Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных [пп. 2.4](#sub_122143). настоящего административного регламента.

3.2.3. Обращение, поступившее непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, поступившее по информационным системам общего пользования, доставленное фельдъегерской связью, принимается должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

3.2.4. Должностное лицо администрации Майского сельского поселения ответственное за прием и регистрацию обращений граждан:

3.2.4.1. Проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает.

3.2.4.2. Возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

3.2.4.3. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером.

3.2.4.4. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.2.4.5. Открепляет приложенные к письменному обращению подлинные документы и возвращает их гражданину письмом с уведомлением (при необходимости снимает с них копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращает почтовым переводом, почтовые расходы относятся на счет гражданина.

3.2.4.6. Передает зарегистрированное письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) главе администрации Майского сельского поселения.

**3.3. Описание последовательности административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение**

3.3.1. Основанием для начала административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является получение главой администрации Майского сельского поселения от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию обращений, письменного обращения с приложениями (при наличии), зарегистрированного в порядке, установленном [подпунктом 3.2.4.6](#sub_133246) Административного регламента.

3.3.2. По каждому обращению глава администрации Майского сельского поселения дает поручение должностному лицу администрации Майского сельского поселения, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

Поручение должно содержать:

фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;

порядок и срок исполнения;

подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой подписи и указанием даты;

ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения.

Поручение может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым. Поручение главы администрации Майского сельского поселения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая его от даты регистрации в администрации Майского сельского поселения.

3.3.3. После подписания поручения главой администрации Майского сельского поселения обращение с приложениями к нему (при наличии) передается работнику, ответственному за прием и регистрацию обращений.

3.3.4. Должностное лицо администрации Майского сельского поселения, ответственное за прием и регистрацию обращений:

3.3.4.1. В случае, если в поручении несколько исполнителей, то делает необходимое количество копий обращения с приложениями (при наличии) и поручения. Подлинники обращения и поручения направляются в первый адрес, в остальные адреса направляются копии обращения и поручения.

3.3.4.2. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением на рассмотрение исполнителю проставляет штамп "Взято на контроль" и "Подлежит возврату".

3.3.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Майского сельского поселения, направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации, за исключением случаев, указанных в Административном регламенте.

3.3.4.4. Глава администрации Майского сельского поселения при направлении письменного обращения, рассмотрение которого находится на контроле, в другую организацию или иному должностному лицу может запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.3.5. Результатом выполнения административных действий при направлении письменных обращений на рассмотрение является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) главой администрации Майского сельского поселения подготовка по нему поручения и направление обращения исполнителю.

3.3.6. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 часов.

**3.4. Описание последовательности административных действий при рассмотрении письменных обращений граждан**

3.4.1. Основанием для начала административных действий при рассмотрении письменных обращений в администрации Майского сельского поселения является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии), а также поручения главы администрации Майского сельского поселения исполнителем.

3.4.2. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение:

3.4.2.1. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в учреждениях и у должностных лиц.

3.4.2.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.4.2.3. Готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись главе администрации Майского сельского поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения.

После подписания главой администрации Майского сельского поселения ответа гражданину передает его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копию ответа подшивает в дело.

3.4.3. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения гражданина в администрации Майского сельского поселения является принятие мер в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении, подготовка и направление мотивированного письменного ответа заявителю в установленный законом срок.

**3.5. Описание последовательности административных действий при организации и проведении личного приема граждан**

3.5.1. Основанием для личного приема гражданина в администрации МО Майского сельского поселения является его личное устное или письменное обращение либо обращение его законного представителя в администрацию Майского сельского поселения.

3.5.2. Личный прием граждан в администрации Майского сельского поселения проводится главой администрации и его заместителями по вопросам, входящим в их компетенцию, в часы личного приема.

3.5.3. Обязанность по организации личного приема граждан главой администрации Майского сельского поселения возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

3.5.4. Информация о месте приема главой администрации Майского сельского поселения, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.5.5. Личный прием граждан главой администрации Майского сельского поселения проводится в установленные часы с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.

3.5.6. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.7. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о мерах, которые будут приняты для решения поставленных заявителем вопросов

3.5.8.. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Майского сельского поселения или должностного лица администрации МО Майского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

3.5.9. Заявитель имеет право в ходе приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [подпунктом 3.5.10](#sub_133510) настоящего Административного регламента.

3.5.10. Учетные данные о проведенном личном приеме вводятся в электронную базу данных ССТУ "Обращения граждан".

Информация о принятых по обращениям граждан мерах, а также материалы личного приема граждан направляются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если должностное лицо, осуществлявшее личный прием, дает поручение по устному обращению гражданина, то материалы направляются исполнителю в соответствии с поручением.

Если по материалам личного приема не поступает дополнительных поручений, обращение подшивается в архивное дело.

3.5.11. Материалы личного приема граждан главой администрации Майского сельского поселения учитываются и обрабатываются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.5.12. Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема гражданина в администрации Майского сельского поселения является осуществление личного приема гражданина главой администрации Майского сельского поселения и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину, куда следует ему обратиться по компетенции.

**3.6. Описание последовательности административных действий при постановке обращений граждан на контроль**

3.6.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль в администрации Майского сельского поселения является обращение, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина, а также сведениях, имеющих обще социальное значение.

Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся администрацией Майского сельского поселения или должностным лицом мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков, получения материалов для аналитических записок и информации.

3.6.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации Майского сельского поселения, давший поручение по рассмотрению обращения.

3.6.3. Контроль в администрации Майского сельского поселения за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

3.6.4. Ответы по обращениям граждан, поставленных на контроль, представляются главе администрации Майского сельского поселения за три (три) дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.6.5. Результатом выполнения административных действий по постановке обращения гражданина на контроль в администрации Майского сельского поселения является устранение выявленных конкретных нарушений законных прав и интересов граждан, наказание виновных в данных нарушениях (если таковые имеются), направление мотивированного ответа гражданину в установленные федеральным законом и настоящим Административным регламентом сроки.

**3.7. Описание последовательности административных действий при продлении срока рассмотрения обращений граждан**

3.7.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в администрацию Майского сельского поселения является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другое учреждение или должностному лицу с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее главе администрации Майского сельского поселения по поручению, которого рассматривается обращение, не позднее 3-х дней до истечения срока поручения.

3.7.3. В случае, если глава администрации Майского сельского поселения на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.7.4. Результатом выполнения административных действий по продлению срока рассмотрения обращения гражданина в администрации Майского сельского поселения является принятие решения главой администрации Майского сельского поселения о продлении срока рассмотрения обращения с целью дополнительной проверки изложенных в обращении сведений и направление уведомления об этом гражданину.

**3.8. Описание последовательности административных действий по подготовке ответа на обращение гражданина**

3.8.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрации Майского сельского поселения является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

3.8.2. Должностное лицо администрации Майского сельского поселения, ответственное за подготовку ответа:

3.8.2.1. Четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы.

3.8.2.2. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению.

3.8.2.3. При подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.2.4. При продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов.

3.8.2.5. Если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным главой администрации Майского сельского поселения

3.8.3. В ответе гражданину или вышестоящему органу исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона, ставится личная подпись исполнителя и дата исполнения.

 3.8.4. Подготовленный ответ передается на подпись главе администрации Майского сельского поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина. Глава администрации Майского сельского поселения в случае согласия с ответом подписывает его и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации и отправки гражданину

3.8.5.. В случае, если глава администрации Майского сельского поселения не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю, о чем делается отметка в электронной регистрационно-контрольной карточке данного обращения.

Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, глава администрации Майского сельского поселения после ознакомления и согласия с ответом списывает его в архивное дело, ставит подпись и дату.

3.8.6. После подписания ответа главой администрации Майского сельского поселения, который давал поручение по рассмотрению обращения, и направления ответа заявителю, само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

3.8.7. Результатом выполнения административных действий по оформлению ответа на обращение в администрации Майского сельского поселения является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов и принятых по ним мер, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

**3.9. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной**

**услуги по рассмотрению обращений граждан**

3.9.1. Контроль в администрации Майского сельского поселения за предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется главой администрации Майского сельского поселения

3.9.2. Контроль в администрации Майского сельского поселения за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления контрольных проверок устанавливается главой администрации Майского сельского поселения. Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту обращения гражданина (внеплановые проверки). Плановые проверки могут носить тематический характер.

3.9.3. Для проведения проверок, выявления и устранения нарушений порядка по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан глава администрации Майского сельского поселения определяет уполномоченных должностных лиц.

# 4. Ответственность должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

4.1. Ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Майского сельского поселения возлагается на главу администрации и заместителя главы администрации Майского сельского поселения

4.2. Персональная ответственность должностных лиц администрации Майского сельского поселения при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предусматривается законодательством Российской Федерации.

4.3. Запрещается должностным лицам администрации Майского сельского поселения разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. В случае утраты письменных обращений в администрации Майского сельского поселения должностное лицо, ответственное за рассмотрение письменных обращений граждан, информирует об этом главу администрации Майского сельского поселения.

Глава администрации принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

4.6. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, при уходе в отпуск обязано по поручению главы администрации передать письменное обращение другому должностному лицу администрации Майского сельского поселения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации Майского сельского поселения должностное лицо, ответственное за работу с письменными обращениями граждан, обязано сдать письменные обращения должностному лицу, назначенному главой.

4.7. Должностное лицо администрации Майского сельского поселения, виновное в нарушении Федерального закона или настоящего Административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;

нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;

принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;

преследование гражданина за критику;

представление недостоверной информации;

разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия).

**5.** **Порядок обжалования действий и (или) бездействий в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действия или бездействия должностных лиц, специалистов администрации Майского сельского поселения в досудебном (в администрации Майского сельского поселения) и судебном порядке.

5.2. Получатель муниципальной услуги может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействиях должностных лиц, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, заявление, жалобу.

5.3. При желании получателя муниципальной услуги обжаловать действие или бездействие должностного лица, последний обязан сообщить получателю услуги свои фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.4. Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

5.5. Срок рассмотрения письменной жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации. Указанный срок может быть продлен по решению главы администрации Майского сельского поселения в случаях и порядке, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

5.7. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на неправомерные действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, глава администрации Майского сельского поселения принимает меры по привлечению к ответственности виновных специалистов.

5.8. Обжалование действий и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента осуществляется в судебном порядке.

Приложение № 1

 к постановлению администрации Майского сельского поселения

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

# Главе администрации Майского

# сельского поселения

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(ФИО полностью)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*зарегистрированного(ой) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_проживающего (ей) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*тел. раб.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

 *тел. дом.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*тел. сот.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*льготы (указать какие)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***З а я в л е н и е***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

 **«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/** (расшифровка) (подпись)

 Приложение № 2

к постановлению администрации Майского сельского поселения

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Подача обращения (заявления, предложения, жалобы)

Прием и регистрация обращения в журнале регистрации входящей документации

 Рассмотрение обращения

Наличие оснований
 для отказа

нет

да

да

Направление (выдача) ответа на обращение

Направление уведомления заявителю о невозможности ответа на обращение