

**Администрация**

**Новоандреевский сельский поселения**

**Симферопольского района Республики Крым**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**№  147**

**12 декабря 2016г с. Новоандреевка**

**Об утверждении административного Регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

В соответствии с Законом Российской Федерации 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», Уставом муниципального образования Новоандреевское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым, Постановления администрации Новоандреевского сельского поселения от 31 марта 2015 года № 16 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг в Новоандреевском сельском поселении»,

Администрация Новоандреевского сельского поселения **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».
2. Обнародовать настоящее постановление путем размещения его на информационном стенде администрации Новоандреевского сельского поселения (первый этаж здания администрации Новоандреевского сельского поселения, расположенного по адресу: Симферопольский р-н., с. Новоандреевка, ул. Победы 36), а также разместить его на официальном сайте Новоандреевского сельского поселения (новоандреевка.рф)
3. Постановление вступает в силу с момента его обнародования.

**Председатель**

**Новоандреевского сельского совета**

**Глава администрации**

**Новоандреевского сельского поселения В.Ю. Вайсбейн**

**Утверждено**

 **постановлением администрации**

**Новоандреевского сельского поселения**

**от 12 декабря 2016г. №147**

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

1. **Общие положения**

1.1. **Предмет регулирования административного регламента**.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения результатов предоставления муниципальной услуги.

* 1. **Круг заявителей.**

Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица. От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Заявитель может получить информацию о правилах предоставления муниципальной услуги:

- непосредственно в администрации Новоандреевского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым по месту регистрации или месту фактического жительства (далее – администрация Новоандреевского сельского поселения);

- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронной почты;

- на официальном сайте Новоандреевского сельского поселения в сети Интернет **новоандреевка.рф**

1.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы, а также иных реквизитах администрации Новоандреевского сельского поселения представлена в приложении №1.

1.3.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица администрации Новоандреевского сельского поселения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

1.3.4. Информация, указанная в подпунктах 1.3.1 – 1.3.3 размещается на стендах непосредственно в администрации Новоандреевского сельского поселения.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга, предоставление которой регулируется Административным регламентом – «Рассмотрение обращений граждан».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальную услугу предоставляет администрация Новоандреевского сельского поселения.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

2.4. **Способ получения муниципальной услуги**

Получатель муниципальной услуги имеет право:

- подать обращение и получить ответ на него лично;

- подать обращение и получить ответ на него с помощью иного физического лица, при наличии доверенности;

- подать обращение по телефону и ответ на него получить лично;

- подать обращение по телефону и получить ответ на него с помощью иного физического лица, при наличии доверенности;

- подать обращение через социального работника и получить ответ на него лично;

- подать обращение через социального работника и получить ответ на обращение с помощью социального работника;

- подать обращение с помощью иного физического лица, при наличии доверенности и получить ответ на обращение лично;

- подать обращение и получить ответ на него с помощью иного физического лица.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**.

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами администрации Новоандреевского сельского поселения.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт администрации Новоандреевского сельского поселения.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения у специалиста ответственного за прием обращений администрации Новоандреевского сельского поселения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Республики Крым, регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 - Конституция Российской Федерации;

 - Конституция Республики Крым

 - Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994г. № 51-ФЗ.

 - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Устав Новоандреевского сельского поселения.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления муниципальной услуги.**

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий личность;

- доверенность, если интересы заявителя представляет уполномоченное лицо.

2.6.2. В соответствии с пунктами 1, 2 части 1 статьи 7 Федерального Закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе 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 государственных и муниципальных услуг;

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

Основанием для отказа в приеме и рассмотрении письменного обращения гражданина о предоставлении муниципальной услуги является:

- запрос анонимного характера;

- обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

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

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.8.2. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

- текст письменного обращения не является читаемым.

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

- в обращении обжалуется судебный акт.

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

- в период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

- муниципальная услуга по решению главы администрации Новоандреевского сельского поселения не предоставляется, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись на имя главы администрации Новоандреевского сельского поселения;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

**2.9.** **Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**.

При предоставлении муниципальной услуги администрацией Новоандреевского сельского поселения взаимодействие с организациями не осуществляется.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.11.** **Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы**.

При предоставлении муниципальной услуги оснований взимания платы за предоставление муниципальной услуги не предусмотрено.

**2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления таких услуг.**

2.12.1.Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.12.2. Максимальное время ожидания в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

**2.13.** **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.**

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится специалистом администрации Новоандреевского сельского поселения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в день обращения заявителя в администрацию  Новоандреевского сельского поселения.

При направлении заявления посредством портала регистрация электронного заявления производится в автоматическом режиме и не требует участия специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

В связи с тем, что предоставление муниципальной услуги не предусматривает представление документов, выдаваемых в результате предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, описание срока и порядка регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме в административном регламенте не предусматривается.

 **2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.**

2.14.1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, соответствует установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидов.

Требования к доступности для инвалидов:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми им;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств.

 В случаях, если существующее административное здание и объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно приспособить с учетом потребностей инвалидов, необходимо обеспечить предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

 2.14.2. Помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.14.3. Прием заявителей осуществляется в администрации Новоандреевского сельского поселения

2.14.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению за предоставлением одной муниципальной услуги.

2.14.5. Кабинет для приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- фамилии и инициалов работников администрации, осуществляющих прием.

2.14.6. Место для приема заявителей должно быть снабжено столом, стулом, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями, а также быть приспособлено для оформления документов.

2.14.7. Информация, касающаяся предоставления муниципальная услуги, располагаться на информационных стендах в администрации Новоандреевского сельского поселения.

На стендах размещается следующая информация:

-общий режим работы администрации Муниципального образования;

-номера телефонов работников администрации Новоандреевского сельского поселения, осуществляющих прием заявлений и заявителей;

-образец заполнения заявления;

-перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.**

Взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги ограничивается необходимостью подачи заявления и получения результата оказания муниципальной услуги.

Иное взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не является обязательным условием оказания муниципальной услуги.

Показатель доступности и качества муниципальной услуги для заявителей включает в себя следующие составляющие:

1) удобный для заявителей режим работы администрации сельского поселения;

2) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

3) открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения;

4) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

5) отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействия) должностных лиц администрации сельского поселения при предоставлении муниципальной услуги;

6) материально-техническое обеспечение предоставления муниципальной услуги;

7) соответствующий уровень кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий).**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий).**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге;

**-** прием и регистрация обращений;

- рассмотрение обращений;

- направление ответа на обращение;

- личный прием граждан.

Блок - схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

**3.2. Описание административной процедуры «Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге».**

3.2.1.Информирование о местах нахождения и графиках работы должностных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для личного приема руководителями администрации поселения осуществляется:

- непосредственно в администрации поселения с использованием средств телефонной связи.

- посредством публикации графика приема граждан на информационных стендах, на официальном сайте администрации Новоандреевского сельского поселения в сети Интернет (далее-сайт администрации поселения).

3.2.2. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются:

- лично или по телефону в администрацию поселения к специалистам по работе с обращениями граждан:

- в письменном виде (почтой) в администрацию поселения.

3.2.3. По телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц администрации поселения;

- график приема граждан главой администрации Новоандреевского сельского поселения, заместителем главы администрации Новоандреевского сельского поселения, специалистами администрации поселения;

- почтовый адрес администрации поселения;

- информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан;

- другая справочная информация.

3.2.4. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги является:

-достоверность предоставляемой информации;

-четкость в изложении информации;

-полнота информирования.

3.2.5. График (режим) работы администрации Новоандреевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги приведен в приложении №1 к настоящему регламенту.

3.2.6. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу администрации поселения: 297511, Республика Крым, Симферопольский район, с. Новоандреевка, ул. Победы 36.

Гражданин может лично передать письменное обращение в администрацию поселения по адресу: 297511, Республика Крым, Симферопольский район, с. Новоандреевка, ул. Победы 36.

3.2.7. Обращения в администрацию поселения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты администрации поселения: **n-a297511@yandex.ru**

3.2.8. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру телефона -(0652) 326-240

3.2.9. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в администрации поселения, а также на официальном сайте администрации поселения. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах специалистов администрации поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на информационном стенде администрации поселения. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан представляются специалистами администрации поселения, ответственными за ведение работы по письменным и устным обращениям граждан по телефонам: (0652) 326-240, 326-288, 326-238.

3.2.10. Личный прием граждан в администрации поселения осуществляется главой Новоандреевского сельского поселения, заместителем главы администрации поселения, специалистами администрации поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан специалистом по предоставлению муниципальных услуг администрации поселения лично при обращении граждан в администрацию поселения, с использованием средств телефонной связи, а так же посредством публикации графика приема граждан на информационном стенде администрации поселения.

3.2.11. Личный прием граждан должностными лицами администрации поселения проводится в администрации поселения по адресу: Республика Крым, Симферопольский район, с. Новоандреевка, ул. Победы 36, телефоны: (0652) 326-240 или других установленных местах.

3.2.12. На информационном стенде в администрации поселения размещается следующая информация:

о порядке предоставления муниципальной услуги;

режим работы;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адрес электронной почты администрации поселения;

почтовые адреса федеральных, республиканских органов государственной власти;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию администрации поселения.

3.2.13. Оформление текстовой информации о порядке осуществления муниципальной функции должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна для инвалидов».

3.2.14. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации в администрации поселения, если главой поселения, заместителем главы поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения. Глава поселения, заместитель главы поселения в соответствии с распределением обязанностей могут направлять обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам администрации Новоандреевского сельского поселения и предприятия в соответствии с их компетенцией. Направление обращения (переадресация обращения) на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», при этом заявителю направляется уведомление о переадресации.

3.2.15. Срок регистрации обращений: с момента поступления обращения - не более 3 дней. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными дням. Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

3.2.16. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, иной орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен главой администрации поселения, заместителем главы администрации поселения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

3.2.17. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации.

3.2.18. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.2.19. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в администрацию поселения, с просьбой об их информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой администрации поселения либо его заместителем. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в администрации поселения*.*

**3.3. Описание административной процедуры «прием и регистрация обращений».**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация в администрации Новоандреевского сельского поселения обращения с приложением комплекта документов (при необходимости);

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, в виде электронного документа на сайт или электронную почту администрации поселения.

3.3.3. Обращения, присланные по почте, поступившие по факсу, на электронную почту администрации Новоандреевского поселения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию поселения к должностному лицу, ответственному за прием корреспонденции.

3.3.4. Должностное лицо, ответственное за прием и передачу корреспонденции, присланных по почте, поступивших по факсу и на электронную почту администрации поселения:

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

 - вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту обращения прилагается конверт.

 - прикладывает к обращению документы, присланные совместно с обращением.

 - в случае отсутствия самого текста обращения составляет справку следующего содержания: «Обращения в адрес администрации Новоандреевского сельского поселения в конверте нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам».

 - составляет акт в 2-х экземплярах на поступившие с обращениями денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится у должностного лица, ответственного за прием корреспонденции администрации поселения, второй - приобщается к поступившему обращению.

3.3.5. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются в тот же день главе администрации поселения либо лицу его заменяющему.

 3.3.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами администрации поселения. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса для ответа.

 3.3.7. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения делается соответствующая отметка о приеме.

 3.3.8. Поступившие в адрес руководителей администрации поселения письма с пометкой «лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются специалистом администрации поселения непосредственно руководителю, которому адресованы.

3.3.9. Письменное обращение граждан подлежит регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан и в карточке учета предложений, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения или должностному лицу. На лицевой стороне первого листа в левом нижнем углу проставляется регистрационный номер администрации поселения, в соответствии с журналом регистрации письменных обращений граждан, в котором проставляется дата поступления обращения и регистрационный номер. В случае если место, предназначенного регистрационного номера занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.10. При обращении гражданина устно к специалисту администрации Новоандреевского сельского поселения, обращение должно быть зарегистрировано в журнале регистрации устных обращений граждан, с указанием всех данных о заявителе, содержания устного обращения.

3.3.11. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

 3.3.12. Конверты сохраняются в тех случаях, если только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штампа необходимо для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.3.13. В регистрационной карточке учета предложений, заявлений и жалоб граждан указываются:

− вид обращения;

− фамилия, инициалы заявителя;

− категория обращения;

− адрес заявителя;

− краткое содержание обращения;

− откуда поступило обращение;

− дата и регистрационный номер поступления;

− срок исполнения;

− вид исполнения;

− кому и что поручено, дата;

− передача исполнения;

− резолюция должностного лица о рассмотрении обращения

 Срок исполнения и поручение должностного лица о рассмотрении обращения

проставляются после поступления обращения от должностного лица, наложившего

резолюцию.

3.3.14. Поручения вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на контроль. В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в карточке учета проставляется установленный срок исполнения.

3.3.15. Если обращение направлено из государственного органа власти, органов местного самоуправления других муниципальных образований, организаций, то в карточке учета отмечается:

 - откуда оно поступило.

 - регистрационный номер.

 - дата сопроводительного письма.

3.3.16. На поручениях государственных органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль" или проставляется буква "К". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, на сопроводительном письме датируется установленный срок.

 3.3.17. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

 3.3.18. Должностным лицом администрации Новоандреевского сельского поселения, ответственными за выполнение административной процедуры, является ведущий специалист по предоставлению муниципальных услуг.

 3.3.19. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация обращения и документов (при наличии);

 3.3.20. Образец журнала регистрации письменных обращений граждан приведен в приложении №3 к настоящему Административному регламенту.

 3.3.21. Образец карточки учета предложений, заявлений и жалоб граждан приведен в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

 3.3.22. Образец журнала регистрации устных обращений граждан приведен в приложении №5 к настоящему Административному регламенту.

**3.4. Описание административной процедуры «рассмотрение обращений».**

3.4.1.Представление руководству администрации Новоандреевского сельского поселения зарегистрированных обращений граждан для оформления поручений по их рассмотрению осуществляется специалистом, ответственным за прием корреспонденции, исходя из их содержания и согласно распределению обязанностей. Рассмотрение поступивших обращений производится руководством администрации поселения, как правило, в день их поступления, или не позднее следующего дня. Указания исполнителям даются в форме резолюции, которая должна содержать фамилию и инициалы исполнителей, содержание резолюции, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающие каждому исполнителю самостоятельные действия. В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя.

 3.4.2. Запрещается направлять обращение для рассмотрения в органы и должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

3.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

 3.4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.5. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его должностному лицу, ответственному за прием и передачу корреспонденции с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя должностное лицо, ответственное за прием и передачу корреспонденции.

 3.4.6. Обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим административным регламентом.

3.4.7. На доклад главе администрации поселения передаются коллективные обращения, носящие общественно значимый характер, а также по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками администрации поселения и отраслевых органов администрации поселения. Поступившие в администрацию поселения обращения граждан из органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе администрации поселения, заместителю главы администрации поселения, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в направившие их государственные органы власти и заявителям.

 3.4.8. Обращения граждан, адресованные администрации поселения или их должностным лицам, поступившие из администрации района, регистрируются и передаются главе администрации поселения, заместителю главы администрации поселения.

 3.4.9. Сопроводительные письма к обращениям, переадресованным для рассмотрения в органы государственной власти, иные органы местного самоуправления и другие организации, а так же о возврате ошибочно присланных обращений, подписываются главой администрации поселения или заместителем главы администрации поселения.

3.4.10. Передача обращений граждан с поручением руководства администрации поселения для исполнения производится должностным лицом, ответственным за прием и передачу корреспонденции не позднее 3-х дней после регистрации обращений.

 3.4.11. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю.

 3.4.12.Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом первоначальную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его должностному лицу, ответственному за прием и передачу корреспонденции, несет исполнитель, указанный первым в поручении.

 3.4.13.Обращения, поступившие в администрацию поселения из редакции газет, телевидения и других средств массовой информации, а также в форме электронного документа, рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим административным регламентом.

 3.4.14. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

 - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, получить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

 - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов гражданина.

 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 3.4.15. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников администрации поселения, депутатов поселения, муниципальных учреждений и предприятий и иных организаций. В этих проверках могут принимать участие сами заявители.

 3.4.16. Письма, переданные главе администрации поселения во время его встреч с жителями поселения, регистрируются в журнале устных обращений граждан, ставятся на контроль специалистом по работе с обращениями граждан администрации поселения и рассматриваются в установленные действующим законодательством и настоящим административным регламентом сроки, если главой администрации поселения не установлены иные, сокращенные сроки. Итоги их рассмотрения докладываются главе администрации поселения.

 3.4.17. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

**3.5. Описание административной процедуры «направление ответа на обращение».**

3.5.1.Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений порядка рассмотрения обращений ответ вместе с обращением возвращается должностным лицом, наложившим резолюцию об исполнении, исполнителю на доработку.

 3.5.3. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении; ответ на обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.4. Ответ на обращение граждан подписывается главой администрации поселения, заместителем главы администрации поселения, либо иным должностным лицом, которым поручено рассмотрение обращения.

 3.5.5. Ответы в федеральные органы государственной власти, Правительство Республики Крым, иные органы исполнительной власти Республики Крым об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации поселения, заместитель главы администрации поселения.

3.5.6. В ответе в органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.5.7. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению, если в письме содержатся просьбы об их возврате.

3.5.8. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Новоандреевского сельского поселения (далее - Инструкция по делопроизводству).

 3.5.9. Подлинники обращений граждан возвращаются в органы государственной власти только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

 3.5.10. Обращения граждан, поступившие в администрацию поселения, за исключением обращений, поступивших в ходе личных приемов, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся у должностного лица, ответственного за работу с обращениями граждан администрации поселения. Материалы рассмотрения этих обращений граждан формируются в папках по годам, в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

 3.5.11. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации поселения или заместителю главы администрации поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина. глава администрации поселения или заместитель главы администрации поселения, на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и проставляет резолюцию о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет лицу, ответственному за осуществление контроля за сроками рассмотрения обращений граждан, для изменения контрольных сроков.

 3.5.12. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в карточке учета работником, ответственным за контроль исполнения обращений граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

 3.5.13. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.5.14. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах лицу, ответственному за контроль исполнения обращений граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку.

 3.5.15. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

**3.6. Описание административной процедуры «Личный прием граждан».**

 3.6.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации Новоандреевского сельского поселения, заместителем главы администрации Новоандреевского сельского поселения и специалистами администрации поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.6.2. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема. Периодичность и время личного приёма устанавливается главой администрации поселения и доводится до всеобщего сведения через местные средства массовой информации. Прием граждан вне установленного графика приема производится по согласованию с принимающим лицом. График приема размещается на информационном стенде администрации поселения.

 3.6.3. Организация личного приема, заполнение журнала регистрации устных обращений граждан по личным вопросам осуществляется специалистами осуществляющих приём заявителя. Личный прием граждан проводится по установленному графику приема настоящего регламента. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.4. Личный прием граждан осуществляется главой администрации поселения, заместителем главы администрации поселения, специалистами администрации поселения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

 3.6.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания. В экстренном случае гражданин может быть принят заместителем главы администрации поселения в день обращения, в этом случае специалист по работе с обращениями граждан предварительно согласовывает вопрос приема с заместителем главы администрации поселения. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

 3.6.6. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в журнал регистрации учета граждан по личным вопросам.

 3.6.7. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

 3.6.8. Ведущий прием специалист по работе с обращениями граждан обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

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

3.6.10. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

 3.6.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

 3.6.12. Обращения граждан, поступившие в администрацию поселения, в ходе личных приемов, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся у должностного лица, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

**3.7. Взаимодействие администрации муниципального образования с иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.**

При предоставлении муниципальной услуги администрацией Новоандреевского сельского поселения взаимодействие с организациями не предусмотрено.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего административного регламента, а также принятием ими решений.**

Текущий контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется главой Новоандреевского сельского поселения.

**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.**

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги определяет Глава администрации Новоандреевского сельского поселения.

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

Должностные лица администрации Новоандреевского сельского поселения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

**4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

**5. Порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) администрации муниципального образования, а также должностных лиц, муниципальных гражданских служащих.**

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

5.1.1. Заявитель либо его представитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) администрации Новоандреевского сельского поселения, а также должностных лиц, муниципальных служащих и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба).

Жалоба подается непосредственно в администрацию Новоандреевского сельского поселения в письменной форме, в том числе при личном приеме, через многофункциональный центр, в форме электронного документа или направляется по почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) администрации муниципального образования, а также должностных лиц, муниципальных служащих и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, либо муниципального служащего;

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

5.2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителе. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.2.4. В форме электронного документа жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- государственной информационной системы Республики Крым «Портал государственных и муниципальных услуг (функции)»;

- электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.5. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым;

- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым;

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

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

5.3.1. Рассмотрение жалобы может быть приостановлено в случаях:

- поступления от лица, подавшего жалобу мотивированного ходатайства о приостановлении рассмотрения жалобы;

- болезни или иных обстоятельств вследствие наступления которых рассмотрение жалобы в полном объеме не представляется возможным;

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.3.2. Ответ на жалобу не дается в случаях:

- если жалоба не содержит сведений, указанных в подпункте 5.2.2.;

- если изложенные в жалобе факты уже были предметом рассмотрения и лицу, подавшему жалобу, направлялось решение о результатах досудебного (внесудебного) обжалования;

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы и отсутствие оснований, указанных в подпункте 5.3.2.

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

В случае если для подачи жалобы требуется получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы, такие информация и документы предоставляются по письменному обращению лица, намеревающегося подать жалобу.

**5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

Жалоба направляется Главе администрации Новоандреевского сельского поселения

Симферопольского района Республики Крым.

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы.**

5.7.1. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента регистрации обращения, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение о признании неправомерными действия (бездействия) администрации Новоандреевского сельского поселения, а также должностных лиц, муниципальных служащих и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги либо об отказе в удовлетворении жалобы.

**Приложение №1**

 **к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«выдача справок различного характера»**

**Контактная информация**

**Общая информация об администрации Новоандреевского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым**

|  |  |
| --- | --- |
| *Почтовый адрес для направления* *корреспонденции*  | ул. Победы, 36 с. Новоандреевка Симферопольский район Республика Крым |
| *Фактический адрес*  | ул. Победы, 36 с. Новоандреевка Симферопольский район Республика Крым |
| *Адрес электронной почты для направления корреспонденции* | n-a297511@yandex.ru |
| *Телефон для справок* | 326-240, 326-238, 326-288 |
| *Официальный сайт в сети Интернет* | http://novoandreevka.ru |
| *ФИО руководителя* | Председатель Новоандреевского сельского совета-Глава администрации Новоандреевского сельского поселения Вячеслав Юрьевич Вайсбейн |

**График работы администрации Новоандреевского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *День недели* | *Часы работы (обеденный**перерыв)* | *Часы приема граждан* |
| Понедельник  | с 8-00 до 17-00(перерыв с 12-00 до 12-45) | с 8-30 до 16-00(перерыв с 12-00 до 12-45) |
| Вторник  | с 8-00 до 17-00(перерыв с 12-00 до 12-45) |  |
| Среда | с 8-00 до 17-00(перерыв с 12-00 до 12-45) |  |
| Четверг | с 8-00 до 17-00(перерыв с 12-00 до 12-45) | с 8-30 до 16-00(перерыв с 12-00 до 12-45) |
| Пятница | с 8-00 до 15-45(перерыв с 12-00 до 12-45) |  |
| Суббота, воскресенье | Выходной день | Выходной день |

**Приложение №2**

 **к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**БЛОК-СХЕМА**

**по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации Новоандреевского сельского поселения**

Обращение заявителя

На личном приеме

по факсу

по электронной почте

лично

по почте

Личный прием

Прием и регистрация обращения

Рассмотрение обращения

Заполнение журнала регистрации устного приема граждан по личным вопросам

Направление обращения на рассмотрение руководителям администрации Новоандреевского сельского поселения

Рассмотрение обращения руководителем, специалистом ведущим прием

Направление обращения на рассмотрение исполнителям

Рассмотрение обращения и подготовка ответа на обращение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Направление ответа на обращение

**Приложение 3**

 **к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**Образец Журнала регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата поступления, рег. № | Ф. И. О. адрес, категория заявителя (социальное положение | Откуда получено, дата и регистрационный № корреспондента, отметка о контроле, установленный срок ответа | Поставленные вопросы | Содержание и дата резолюции, ее автор, исполнитель, срок исполнения | Фактический срок исполнения, принятое решение |
| Краткое содержание | Индексы |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 4**

 **к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**ФОРМА**

**карточки учета письменных обращений**

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА

письменных обращений граждан,

в администрации Новоандреевского сельского поселения

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014г.

Вид обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Краткое содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Откуда поступило обращение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачина исполнение | Кому направленона исполнение | Роспись в получениидата | Отметка о возвратедата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата напоминания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата рассмотрения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

-решено положительно\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-разъяснено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

-отказано\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снято с контроля\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение 5**

 **к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**ЖУРНАЛ**

**регистрации устных обращений граждан личного характера**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | Ф. И. О. заявителя | Адрес места жительства | Ф. И. О. ведущего прием | Краткое содержание обращения | Резолюция | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |