|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **НЕПЛЮЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**  **КАРТАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**  **ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**    **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**    От 30.04.2014г. № 13  **Об утверждении административного регламента**  **администрации Неплюевского сельского**  **поселения по предоставлению услуги по**  **рассмотрению и подготовке**  **ответов на обращения граждан  и**  **организаций**                 В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» , в целях установления порядка взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги, администрация Неплюевского сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:  1. Утвердить прилагаемый административный регламент Администрации Неплюевского сельского поселения по предоставлению администрацией Неплюевского сельского поселения муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на обращения граждан ответов на обращения граждан и организаций, поступившие в администрацию  Неплюевского сельского  поселения.  2.  Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания, обнародования и размещению на официальном сайте администрации Неплюевского сельского  поселения и в сети «Интернет».      Глава администрации Неплюевского  сельского поселения                                                 П.А.Гошенко                          УТВЕРЖДЕН  постановлением Администрации  Неплюевского сельского  поселения  от 30.04.2014№ 13      **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  **предоставления Администрацией Неплюевского сельского  поселения муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на обращения граждан и организаций, поступившие в администрацию Неплюевского сельского  поселения**  **I.                   Общие положения**    **1.1. Административный регламент предоставления Администрацией Неплюевского сельского поселения муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на обращения граждан и организаций, поступившие в администрацию Неплюевского сельского  поселения.**  Административный регламент предоставления администрацией Неплюевского сельского поселения муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на обращения граждан и организаций (далее – Административный регламент), поступившие в администрацию  Неплюевского сельского поселения, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на обращения граждан и организаций (далее – муниципальная услуга), поступившие в администрацию  Неплюевского сельского поселения .    **1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**  Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:  Конституцией Российской Федерации;  Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;  Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с последующими изменениями и дополнениями;  Постановление Правительства РФ от 11 ноября 2005 года № 679;  Устав Неплюевского сельского  поселения.    1**.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**  Муниципальная услуга предоставляется администрацией Неплюевского сельского поселения  (далее также – Администрация) по вопросам, входящим в компетенцию Администрации, информационное и технологическое обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется непосредственно Администрацией.    **1.4. Взаимодействие с государственными органами и организациями при           предоставлении муниципальной услуги**   При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие (по согласованию) с:  Органами местного самоуправления;  Территориальным отделом по Карталинскому району Управления Федерального агентства кадастра объектов недвижимости по Челябинской области;  Карталинским отделом Управления Федеральной регистрационной службы по Челябинской области;  Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 19 по Челябинской области;  Отделом Министерства финансов Челябинской области по Карталинскому  району;  Управлением Федерального казначейства по Челябинской области;  Управлением Пенсионного фонда Российской Федерации в Карталинском районе Челябинской области;  Государственным учреждением «Центр занятости населения Карталинского района»;  Отделом социальной защиты населения Карталинского района Челябинской области; Министерства здравоохранения и социального развития Челябинской области;  Карталисной территориальной избирательной комиссией;  Организациями, расположенными на территории Карталинского района, оказывающими содействие при предоставлении муниципальной услуги.    **1.5.Источники официального опубликования**  Источниками официального опубликования принятых решений по предоставлению муниципальной услуги являются районная газета «Карталинская новь».    **1.6. Получатели муниципальной услуги**  Получателями муниципальной услуги являются граждане (физические лица), индивидуальные предприниматели и организации (далее – заинтересованные лица, заявители). Заинтересованные лица вправе обращаться лично, через своих представителей на основании надлежащим образом оформленной доверенности, а также направлять письменные заявления.    **1.7. Описание конечного результата предоставления заинтересованным лицам муниципальной услуги**   Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заинтересованным лицам письменных (устных) ответов на поступившие в Администрацию обращения, а также удовлетворенность обратившихся качеством, своевременностью предоставления и полнотой полученной информации.          Обратившимся заинтересованным лицам обеспечиваются соответствующие условия для получения требуемой информации по вопросам, входящим в компетенцию Администрации, в том числе, надлежащим образом оборудованные помещения, удобные графики работы структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.    **II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**    **2.1. Порядок информирования заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной услуги**  Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.    **2.1.1. Способ получения сведений о месте нахождения и структурных подразделениях Администрации, предоставляющих муниципальную услугу**  Сведения о месте нахождения Администрации, справочные [телефоны](http://svyaznoy.ru/), адреса сайта в сети Интернет, адреса электронной почты Администрации, в том числе его структурных подразделений, размещаются на информационных стендах, в средствах массовой информации, на официальном Интернет-сайте Администрации.  Информация об адресах и справочных [телефонах](http://svyaznoy.ru/) Администрации содержится в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.  График личного приема главы администрации Неплюевского сельского  поселения (далее – главы): пятница  с 10.00 до 12.00;  График работы структурных подразделений:  понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.15, выходные дни - суббота и воскресенье, а также праздничные дни.  График приема граждан структурных подразделений:  понедельник, вторник, четверг, пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.15, выходные дни - суббота и воскресенье, а также праздничные дни.  2.1.2. Перечень сведений и документов, необходимых для получения муниципальной услуги  Для получения муниципальной услуги в письменной форме заявитель направляет в адрес Администрации письменное обращение. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование Администрации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество гражданина или наименование организации, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, дата. Гражданин или уполномоченный представитель организации в обращении ставят личную подпись.  В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению могут прилагаться документы и материалы либо их копии.  Для получения муниципальной услуги в устной форме или получения письменного ответа на руки гражданин должен иметь при себе следующие документы:  -документ, удостоверяющий личность (паспорт);  -документ, подтверждающий полномочия лица, представляющего интересы заинтересованного лица (доверенность).    **2**.**1.3. Информирование заинтересованных лиц о предоставлении муниципальной** **услуги**  Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях Администрации с использованием информационных стендов, а также по [телефону](http://mvideo.ru/), электронной почте, посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте Администрации.  Информационные стенды оборудуются при входе в помещение Администрации. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:  -график работы структурных подразделений Администрации (далее - подразделение), ответственных за предоставление муниципальной услуги;  - кабинеты, в которых предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;  -требования к письменному запросу о предоставлении ответа на письменное обращение, образец обращения на имя руководителя Администрации;  -полный почтовый адрес Администрации;  -адрес официального Интернет-сайта Администрации;  -номер [телефона](http://mvideo.ru/) соответствующего подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;  -перечень документов, представляемых получателями муниципальной услуги;  -перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.  Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.  Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по [телефону](http://mvideo.ru/) осуществляется двумя способами: по телефону приемной Администрации и непосредственно руководителями подразделений.  Посредством телефона граждане и организации могут получить информацию:  -о режиме работы необходимого заинтересованному лицу соответствующего структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу;  - о полном почтовом адресе Администрации;  - об адресе официального Интернет-сайта Администрации;  - о номере [телефона](http://mvideo.ru/) соответствующего структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, и адресе его электронной почты;  - о требованиях к письменному запросу;  - о процедуре предоставления муниципальной услуги.  На официальном Интернет-сайте Администрации размещается следующая информация:  - полное наименование и полный почтовый адрес Администрации;  - справочные номера телефонов соответствующих структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу;  - график работы соответствующих структурных подразделений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, предусмотренный в пункте 2.1.2 настоящего Административного регламента, с указанием вопросов, рассматриваемых структурным подразделением;  - требования к письменному обращению;  - перечень документов, представляемых получателями муниципальной услуги;  - перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.    **2.1.4. Публичное устное информирование**  Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ).     2**.1.5. Публичное письменное информирование**  Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте Администрации, использования информационных стендов.  Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении Администрации. На информационных стендах содержится следующая обязательная информация:  - контактные [телефоны](http://svyaznoy.ru/), график работы, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;  - процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы, согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту;  - перечень документов, представляемых заинтересованными лицами для получения муниципальной услуги;  - образец заявления;  - выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;  - основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.  Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.  На официальном Интернет-сайте Администрации размещается следующая обязательная информация:  - процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;  - перечень необходимых документов, представляемых для получения муниципальной услуги;  - образец заявления;  - перечень наиболее часто задаваемых заинтересованными лицами вопросов и ответы на них;  - перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.    **2.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций**  При информировании о порядке предоставления услуги по [телефону](http://mvideo.ru/) специалист структурного подразделения, сняв трубку, должен назвать наименование администрации, должность, фамилию, имя и отчество.  Во время разговора специалист должен произносить слова четко. Если на момент поступления звонка от заинтересованного лица, специалист проводит личный прием граждан, специалист вправе предложить обратиться по [телефону](http://mvideo.ru/) позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо, о возможности прерывания разговора по [телефону](http://mvideo.ru/) для личного приема граждан. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 10 минут.  Специалист не вправе осуществлять информирование заинтересованного лица, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления услуги.  Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом при обращении заинтересованных лиц за информацией лично или по телефону.  Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц, при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование заинтересованных лиц, специалист осуществляет не более 10 минут.  В случае, если для подготовки требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу, обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать с обратившимся другое время для устного информирования.  Специалист, осуществляющий прием и консультирование (по [телефону](http://mvideo.ru/) или лично) должен корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства. Консультирование должно [проводиться](http://220-volt.ru/) без больших пауз, лишних слов и эмоций.  Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц в Администрацию осуществляется путем почтовых отправлений, либо предоставляется лично в приемную Администрации.  Глава администрации Неплюевского сельского  поселения, направляет обращение заинтересованных лиц специалисту администрации, который рассматривает обращение лично  для подготовки ответа.  Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения заинтересованного лица). Ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.    **2.2. Требования к оборудованию помещений для представления муниципальной услуги**  Помещения для предоставления муниципальной услуги снабжаются соответствующими табличками, названия соответствующего структурного подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу. Каждое помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается [телефоном](http://mvideo.ru/), компьютером.  Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.  Для свободного получения информации о фамилиях, именах, отчествах и должностях должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, должностные лица обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.  Должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано предложить лицу воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного должностного лица.  Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются [компьютерами](http://mvideo.ru/) и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Структурным подразделениям, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет и выделяются бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.  Администрация Неплюевского сельского поселения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением и иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.    **2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги**  Письменные обращения, поступившие в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в Администрации не позднее 15 календарных дней с даты поступления, иные обращения - в течение 30 календарных дней со дня их регистрации. Регистрация письменных обращений осуществляется в Единой системе документооборота Неплюевского сельского поселения и направляется специалистом администрации Неплюевского сельского  поселения главе администрации Неплюевсого сельского поселения (номер [телефона](http://mvideo.ru/) и график работы специалистов указан в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту).  В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.  Для консультирования в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию  Администрации, выделяется время, необходимое и достаточное для предоставления полного и исчерпывающего ответа на запрос, фиксирования результата оказания услуги, но не более 1 часа.  В случае, если должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, не может предоставить информацию по запросу самостоятельно без привлечения иных структурных подразделений Администрации или подготовка информации требует продолжительного времени, оно предлагает заявителю обратиться с письменным запросом либо назначает другое удобное для лица время, но не позднее 30 календарных дней со дня первого устного обращения лица.  Заявителям, желающим получить муниципальную услугу в устной форме, предоставляется право выбора при ее получении: в порядке живой очереди без предварительной записи или по предварительной записи по [телефону](http://mvideo.ru/).  При определении времени предоставления муниципальной услуги по телефону должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, обязано назначить время, согласованное с заявителем, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги, с учетом уже состоявшихся встреч.  Запись по [телефону](http://mvideo.ru/) при предоставлении муниципальной услуги является предпочтительным способом организации приема заявителей.  Время ожидания в очереди для приема у должностного лица, предоставляющего муниципальной услугу, не должно превышать 30 минут.    **2.4. Перечень оснований для отказа  в предоставлении муниципальной услуги**  Ответ на обращение не дается в случае, если:  - в письменном обращении не указаны фамилия гражданина (наименование организации), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;  - текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;  - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается заявителю.  Если в 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.  Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.  При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, может быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом.  В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.    **2.5. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.**    **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**  2.6.1. Документы и информация, которые заявитель должен представить самостоятельно  письменное обращение граждан и организаций.  2.6.2. Документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного взаимодействия  Администрация Неплюевского сельского  поселения не вправе требовать от заявителя:  представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;  представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжение государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органами местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона;    **III. Административные процедуры**    **3.1. Общие положения рассмотрения обращений**  Основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:  - обращение заявителя, направленное посредством средств почтовой связи или по информационным системам общего пользования в адрес Администрации с указанием наименования Администрации, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего должностного лица;  - непосредственное устное обращение гражданина к главе либо к соответствующему должностному лицу, в соответствующее структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу.  Рассмотрение обращения в структурном подразделении осуществляет соответствующее должностное лицо структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, высшее профессиональное образование, необходимое для осуществления возложенных должностных обязанностей и уполномоченное руководителем подразделения (лицом, его замещающим) (далее - уполномоченное должностное лицо).  При рассмотрении обращения должностное лицо не вправе:  -искажать положения нормативных правовых актов;  -предоставлять сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, или сведения конфиденциального характера;  -давать правовую оценку любых обстоятельств и событий, в том числе решений, действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;  -вносить изменения и дополнения в любые предоставленные лицами документы;  -совершать на документах лиц распорядительные надписи, давать указания органам местного самоуправления или должностным лицам, или каким-либо иным способом влиять на последующее решения органов местного самоуправления или должностных лиц при осуществлении возложенных на них функций.  При рассмотрении обращения должностное лицо вправе привлекать иных соответствующих должностных лиц Администрации для оказания методической и практической помощи.         Привлечение должностных лиц Администрации для оказания помощи осуществляется путем непосредственного обращения (в том числе посредством [телефонной](http://eldorado.ru/) связи) должностного лица к руководителю подразделения Администрации, в функции которого входит практическое разрешение вопросов, поставленных в обращении.         Руководитель структурного подразделения, к которому обратилось должностное лицо, обязан незамедлительно поручить оказание помощи наиболее квалифицированному должностному лицу подразделения.      Должностное лицо, которому поручено оказание помощи, обязано незамедлительно (при устном обращении) либо в сроки, не превышающие 5 рабочих дней, оказать ее обратившемуся должностному лицу.    **3.2. Рассмотрение устного обращения**  Для предоставления муниципальной услуги при непосредственном устном обращении должностное лицо приглашает гражданина в помещение, где предоставляется муниципальная услуга.  Уполномоченное должностное лицо определяет, относятся ли вопросы, обозначенные в обращении, к вопросам, по которым предоставляется муниципальная услуга, уточняет, в какой форме лицо желает получить ответ, определяет уровень сложности вопросов, содержащихся в обращении.  Устное обращение должностное лицо фиксирует в Карточке личного приема гражданина по форме, приведенной в Приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.  Обращению присваивается порядковый номер, который указывается в графе 1 Карточки личного приема гражданина.  В графе 2 Карточки личного приема гражданина указывается дата обращения.  В графу 3 Карточки личного приема гражданина вносятся сведения о лице согласно представленному им документу, удостоверяющему личность, а также документам, подтверждающим полномочия лица, представляющего интересы юридического лица.  Краткое содержание обращения отражается в графе 4 Карточки личного приема гражданина.  В графе 5 Карточки личного приема гражданина должностное лицо указывает свои должность, фамилию и инициалы.  Должностное лицо незамедлительно осуществляет поиск информации по вопросам, входящим в компетенцию подразделения Администрации, с использованием имеющихся справочно-правовых систем, нормативных правовых актов и сообщает гражданину ответ.  В случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, либо в обращении обжалуется судебное решение, уполномоченное должностное лицо вносит в графу 6 Карточки личного приема гражданина запись о предоставлении гражданину ответа с разъяснениями куда и в каком порядке ему следует обратиться, либо с разъяснением порядка обжалования судебного решения.  В графе 6 Карточки личного приема гражданина также отражается сведение о получении лицом информации или о причинах отказа в предоставлении ответа на обращение.  Уполномоченное должностное лицо предоставляет лицу ответ на устное обращение в сроки, указанные в пункте 2.3 настоящего Административного регламента.  В случае, если подготовка ответа требовала продолжительного времени и уполномоченное должностное лицо назначало гражданину удобное для него время для получения ответа в соответствии с абзацем четвертым пункта 2.3 настоящего Административного регламента, прием указанного лица производится в назначенное для  него время.  По окончании приема гражданин проставляет отметку в графе 6 Карточки личного приема гражданина о получении с его согласия ответа в устной форме в ходе личного приема.  В случае предоставления по просьбе гражданина письменного ответа уполномоченное должностное лицо фиксирует это в графе 7 Карточки личного приема гражданина и предоставляет ответ в сроки, предусмотренные пунктом 2.3 настоящего Административного регламента.  Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 3.3 настоящего Административного регламента.    **3.3. Рассмотрение обращения, поступившего посредством почтовой связи или по информационным системам общего пользования**  Письменное обращение может быть направлено заявителем в Администрацию, соответствующему должностному лицу Администрации (с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица либо его должности) средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования.  Уполномоченное должностное лицо регулярно проверяет поступление корреспонденции по информационным системам общего пользования. Полученные документы сохраняются в электронном виде в соответствующей папке на [компьютере](http://mvideo.ru/) уполномоченного должностного лица и выводятся на бумажный носитель. После вывода обращения на бумажный носитель оно незамедлительно передается для проставления на полученном обращении регистрационного штампа Администрации и исполняется аналогично письменным обращениям, полученным иными средствами связи.  К обращению, направленному по информационным системам общего пользования, предъявляются требования аналогичные требованиям к письменному обращению.  Письменное обращение обязательно должно содержать следующие сведения:  - наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;  - наименование организации или фамилия, имя, отчество (последнее -при наличии) гражданина, направившего обращение;  - полный почтовый адрес обратившегося лица, по которому должен быть направлен ответ;  - содержание обращения;  - личная подпись гражданина либо уполномоченного лица обратившейся организации;  - дата обращения.  Уполномоченное должностное лицо определяет, относятся ли вопросы, обозначенные в обращении, к вопросам, по которым предоставляется муниципальная услуга.  Обращение гражданина, поступившее средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования, уполномоченное должностное лицо фиксирует в Журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – Журнал), форма которого приведена в Приложении № 5 к настоящему Административному регламенту. Журнал должен быть прошит, пронумерован, скреплен печатью.  Обращение организации, поступившее средствами почтовой связи или по информационным системам общего пользования, уполномоченное должностное лицо фиксирует в электронной карточке по форме, приведенной в приложении № 6 к настоящему Административному регламенту.    **IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги**  Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.  Руководители подразделений организуют и осуществляют контроль за предоставлением муниципальной услуги по соблюдению порядка рассмотрения обращений уполномоченными должностными лицами.  Руководитель подразделения, которому подчиняется уполномоченное должностное лицо, обязан осуществлять контроль за достоверностью и своевременностью предоставляемой заявителю муниципальной услуги путем проверки сведений, содержащихся в Карточке личного приема гражданина, не реже 1 раза в месяц.  Контроль за предоставлением муниципальной услуги также осуществляется в форме внеплановых проверок. Внеплановые проверки могут [проводиться](http://220-volt.ru/) уполномоченным должностным лицом на основании поступивших жалоб на действия должностного лица по вопросу нарушения порядка приема и рассмотрения обращений заявителей.  Уполномоченное должностное лицо, ответственное за прием письменных обращений несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема письменных обращений, правильность внесения записей в Журнал.  Руководители подразделений несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение обращений.  Уполномоченные должностные лица Администрации, которым поручено рассмотрение обращений, несут ответственность за качество предоставляемой муниципальной услуги в соответствии со статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушений    **V. Порядок обжалования в Администрацию действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента**  Любое заинтересованное лицо имеет право обжаловать решения, действия или бездействие должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, если по мнению этого лица, такие решения или бездействие нарушают его права, свободы или законные интересы.  Решения, действия (бездействие) должностного лица могут быть обжалованы в порядке, установленном настоящим Административным регламентом или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.  Решения, действия (бездействие) специалистов структурных подразделений, специалистов администрации могут быть обжалованы:  -в администрацию Карталинского района;  -в администрацию  Неплюевского сельского поселения ;  Жалоба должна быть представлена в администрацию Карталинского района либо начальнику структурного подразделения в письменной форме нарочно (лично или через своего представителя) либо посредством почтовой связи в течение трех месяцев со дня, когда заинтересованное лицо узнало или должно было узнать о нарушении своих прав, свобод или законных интересов.  В жалобе должны быть указаны:  - наименование должностного лица, которому адресуется жалоба;  - сведения о лице, права свободы или законные интересы которого, по его мнению, были нарушены, наименование юридического лица (юридический и почтовый адреса), фамилия, имя, отчество физического лица, его почтовый адрес;  - фамилия, имя, отчество должностного лица, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;  - в чем заключается нарушение прав, свобод или законных интересов заявителя и его требования;  - перечень прилагаемых к заявлению документов.  Заинтересованное лицо вправе указать в своей жалобе любые другие сведения, имеющие отношение к предмету обжалования и приложить документы, подтверждающие такие сведения.  Примерная форма жалобы на решения, действия (бездействия) должностного лица указана в Приложении № 7 к настоящему Административному регламенту.  В том случае, если жалоба подана начальнику структурного подразделения, она регистрируется и рассматривается начальником структурного подразделения либо по его поручению специалистом структурного подразделения (за исключением специалиста, на которого подана жалоба) с направлением письменного ответа лицу, направившему жалобу в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  Если жалоба направляется в администрацию  Неплюевского сельского поселения , прием жалоб осуществляется специалистом администрации Неплюевского сельского  поселения.  После получения жалобы, она регистрируется в Единой системе документооборота Неплюевского сельского  поселения и направляется специалистом администрации Неплюевского сельского поселения главе администрации Неплюевского сельского  поселения , (номер [телефона](http://mvideo.ru/) и график работы специалистов указан в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту).  Глава администрации Неплюевского сельского  поселения проставляет визу на жалобе с указанием необходимости разрешения данного вопроса по существу специалисту соответствующего структурного подразделения.  Получив жалобу, специалист, рассматривает ее в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющую муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющую муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений- в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. и специалист администрации отвечающий за делопроизводство направляет письменный ответ лицу, направившему жалобу, в течение 5 календарных дней.  При неудовлетворении ответом руководителя структурного подразделения или специалиста лицо вправе обратится за защитой своих прав, свобод или законных интересов в суд в течение трех месяцев со дня вынесения обжалуемого решения, либо совершения действия (бездействия).  Устные сообщения заинтересованных лиц о нарушениях настоящего Административного регламента, допущенных должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу по рассмотрению и подготовке ответов на поступившие в администрацию  Неплюевского сельского поселения обращения граждан и организаций, могут быть переданы по [телефону](http://mvideo.ru/)  8(35133) 95-3-51 (факс), 8(35133) 95-3-51,  или электронной почтой по адресу [nep-selsovet@yandex.ru](mailto:nep-selsovet@yandex.ru)                                  Приложение № 1  к Административному регламенту предоставления  Администрацией Неплюевского сельского поселения  муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке  ответов на обращения граждан и организаций    **Сведения о месте нахождения и графике работы администрации**  **Неплюевского сельского  поселения**    Администрация Неплюевского сельского  поселения  Адрес: 457383, Челябинская область, Карталинский район,  Село Неплюевка, улица Слонова,  д. 9  Адрес сайта в сети nepluevskoe.eps74.ru  Адрес электронной почты: nep-selsovet@yandex.ru     |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Ф.И.О. | Должность | Служебный[телефон](http://eldorado.ru/) | Адрес электронной почты | График работы | | Гошенко Петр Александрович | Глава администрации Неплюевского сельского поселения | 8 (35133)  95-3-91 | [nep-selsovet@yandex.ru](mailto:nep-selsovet@yandex.ru) | По графику | | Богдановская Татьяна Валерьевна | Специалист 1 разряда  администрации Неплюевского сельского поселения | 8 (35133)  95-3-51 | [nep-selsovet@yandex.ru](mailto:nep-selsovet@yandex.ru) | Понедельник-пятница 8.00-16.15 | | Сафронова Марина Анатольевна | Специалист администрации Неплюевского сельского поселения | 8 (35133)  95-3-51 | [nep-selsovet@yandex.ru](mailto:nep-selsovet@yandex.ru) | Понедельник-пятница 8.00-16.15 | | Немчинова Ирина Николаевна | Специалист по земле администрации Неплюевского сельского поселения | 8 (35133)  95-3-51 | [nep-selsovet@yandex.ru](mailto:nep-selsovet@yandex.ru) | Понедельник-пятница 8.00-16.15 |         Перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов; выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни                                                                                                                                      Приложение № 2  к Административному регламенту  предоставления муниципальной услуги  Администрацией Неплюевского сельского поселения  по рассмотрению и подготовке ответов  на обращения граждан и организаций    Блок-схема описания последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на письменные обращения граждан и организаций, поступающих в администрацию  Неплюевского сельского поселения                                                                                                                              Приложение № 3  к Административному регламенту предоставления  Администрацией Неплюевского сельского поселения  муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке  ответов на обращения граждан и организаций    Блок-схема описания последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке ответов на устные обращения граждан и организаций, поступившие в администрацию  Неплюевского сельского поселения    Примечание. В случае предоставления по просьбе гражданина письменного ответа уполномоченное должностное лицо фиксирует это в графе 7 Карточки личного приема гражданина и предоставляет ответ в сроки, предусмотренные пунктом 2.3 настоящего Административного регламента.  Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 3.3 настоящего Административного регламента.    Приложение № 4  к Административному регламенту предоставления  Администрацией Неплюевского сельского поселения  муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке  ответов на обращения граждан и организаций    **Карточка личного приема граждан**   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № | Дата | Ф.И.О. гражданина (уполномо  ченного представителя организации) | Содержание обращения | Должность, фамилия, инициалы, уполномо  ченного должност  ного лица | Информация о предоставлении устного ответа на обращение | Информация предоставлении ответа на обращение на бумажном носителе | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                  Приложение № 5  к Административному регламенту предоставления  Администрацией Неплюевского сельского поселения  муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке  ответов на обращения граждан и организаций      Образец    **Журнал**  **регистрации письменных обращений граждан в администрации Неплюевского сельского  поселения**      Страница 1     |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | п\п | Дата регистрации | Автор обращения, почтовый адрес | Категория заявителя | Вопрос обращения, в т.ч. раздел, тема,  содержание | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |             Страница 2     |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Вид обращения 2 | Тип исполнения 3 | Результат исполнения | Дата исполнения | Срок исполнения | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |       <1> инвалид ВОВ, участники ВОВ, пенсионер, реабилитированные, вынужденный переселенцы и прочие категории граждан;  <2> заявление, жалоба, предложение;  <3> рассмотрено на месте, рассмотрено с выездом, направлено в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и др.              Приложение № 6  к Административному регламенту предоставления  Администрацией Неплюевского сельского поселения  муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке  ответов на обращения граждан и организаций        Электронная карточка  Дата полученного документа  Индекс полученного документа  Дата регистрации  Номер регистрации  Индекс регистрации  Наименование организации  Подразделение-исполнитель  ФИО подписавшего лица  Вид документа1  Содержание документа  Тип доставки2  Дело (по номенклатуре)  Резолюция  Контроль (при установлении)  Срок исполнения (при установлении)  Исполнено  Дата исполнения  Отметка об исполнении  -----------------------------------  <1> письмо, поручение, запрос и др.;  <2> курьер, почта, электронная почта и др.                                        Приложение № 7  к Административному регламенту предоставления  Администрацией Неплюевского сельского поселения  муниципальной услуги по рассмотрению и подготовке  ответов на обращения граждан и организаций        **Образец**      Главе администрации Неплюевского сельского  поселения  (Фамилия И.О.)  Заявителя  (Ф.И.О., адрес)    Жалоба      \_\_\_\_\_\_\_\_\_(Дата) года мною был получен ответ от \_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_ на мое обращение от \_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_. Данный мне ответ меня не удовлетворяет, в связи с этим прошу повторно ответить на мое первоначальное обращение более подробно и с указанием ссылок на законы.  С уважением, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  Прилагаются документы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись заявителя  (его полномочного представителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |