Российская Федерация

Камчатский край

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ "СЕЛО СРЕДНИЕ ПАХАЧИ"

688824, с. Средние Пахачи, Олюторский район, Камчатский край, ул. Центральная, 44

телефон (факс) 8 (415 44) 51035

e-mail:AdmSrPahachi@rambler.ru

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№ 1 09.01.2023 г.

|  |
| --- |
| Об утверждении административного регламента Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» |

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Уставом администрации МО СП «село Средние Пахачи»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по исполнению муниципальной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», согласно приложению.

2. Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» при предоставлении муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» руководствоваться настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы сельского поселения «село Средние Пахачи» Ю.В. Мамонову.

ВрИО Главы сельского поселения «село Средние Пахачи» Ю.В. Мамонова

Приложение

к Постановлению Администрации

сельского поселения «село Средние Пахачи»

от «09» января 2023 года № 1

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного

и полного рассмотрения устных и письменных обращений

граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

**I. Общие положения**

1. Административный регламент Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга).

**Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

2. Предоставление муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31 (ч. I), ст. 3448; 2010, № 31,   
ст. 4196);

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

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, №89, 12.05.1993; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Уставом сельского поселения «село Средние Пахачи»

**Заявители, в отношении которых предоставляется государственная услуга**

3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации (далее - граждане).

Порядок предоставления муниципальной услуги распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

Администрация сельского поселения «село Средние Пахачи» осуществляет предоставление информации в рамках предоставления муниципальной услуги гражданам лично либо по почте.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

4. Организация приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5. Администрация сельского поселения «село Средние Пахачи» (далее – Администрация).

**Результат предоставления муниципальной услуги**

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решений по рассмотренным письменным обращениям заявителей с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приеме заявителей.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

7. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

8. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии   
с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Администрации;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

содержательную сторону обращения, т.е. изложение гражданином сути предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в Администрацию в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан.

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

10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

12. Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается 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.

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

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

16. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной**

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

18. Сотрудник Администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о**

**предоставлении муниципальной услуги**

19. Срок регистрации письменных обращений в Администрации - 3 дня с момента поступления.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги**

20. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с гражданами размещаются стенды с визуальной, текстовой и мультимедийной информацией.

21. На территории, прилегающей к месторасположению Администрации, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся за определенный период.

22. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

23. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

24. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- возможность для обслуживания граждан-инвалидов (помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечены беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, размещение столов для инвалидов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок);

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

**Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

25. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

25.1. Информация по процедурам предоставления муниципальной услуги размещается в сети Интернет на официальном сайте Администрации МО СП «село Средние Пахачи» - средниепахачи.рф (далее - официальный сайт), на информационных стендах Администрации, а также в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

25.2. Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты) находятся в помещениях, предназначенных для приема заявителей, местах ожидания, местах заполнения документов, а также местах получения информации о предоставлении муниципальной услуги в Администрации.

25.3. На официальном сайте, на информационных стендах Администрации, а также в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах) должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Администрации;

- график приема заявителей в Администрации;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта;

- описание процедур предоставления муниципальной услуги и блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в части работы с письменными запросами заявителей в Администрации (Приложение № 3 к Административному регламенту);

- перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

26. Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в Администрацию.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись Главы сельского поселения «село Средние Пахачи» либо заместителя главы

администрации сельского поселения «село Средние Пахачи».

На стендах размещается следующая обязательная информация:

- режим работы Администрации;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- адрес официального сайта в сети Интернет;

- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты Администрации.

Сведения о месте нахождения Администрации, почтовом адресе для направления документов и обращений, о справочных телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1 к Административному регламенту, а также на официальном сайте.

27. График приема граждан в Администрации:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | с 9.00 до 17.00 |
| вторник | с 9.00 до 17.00 |
| среда | с 9.00 до 17.00 |
| четверг | с 9.00 до 17.00 |
| пятница | с 9.00 до 13.00 |

перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются в Администрацию:

- лично;

- по телефону;

- в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

28. Гражданин на стадии рассмотрения Администрацией его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Административного регламента;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

29. Должностные лица Администрации обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

30. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

31. Информация по процедурам предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте в сети Интернет (далее - официальный сайт), на информационных стендах Администрации, а также в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).

32. Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты) находятся в помещениях, предназначенных для приема граждан, местах ожидания, местах заполнения документов, а также местах получения информации о предоставлении муниципальной услуги в Администрации.

33. На официальном сайте, на информационных стендах, а также в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах) должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Администрации;

- график приема граждан в Администрации;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта;

- описание процедур предоставления муниципальной услуги;

- перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

34. Сведения о месте нахождения Администрации, почтовом адресе для направления документов и обращений, о справочных телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1 к Административному регламенту, а также на официальном сайте.

35. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются в Администрации:

- лично;

- по телефону;

- в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

36. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации о процедурах;

- удобство и доступность получения информации о процедурах;

- оперативность предоставления информации о процедурах.

Информирование граждан организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем размещения информации на официальном сайте, на информационных стендах в Администрации;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования   
(по почте или по электронной почте).

37. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Администрации осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением либо электронной почтой в зависимости от способа обращения граждан за информацией.

Ответ на вопрос предоставляется в простой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

38. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения СМИ, а также путем размещения информации на официальном сайте в сети Интернет, на информационных стендах в Администрации.

Официальный сайт должен содержать: сведения о месте нахождения Администрации, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты Администрации, график личного приема граждан.

39. При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) сотрудник Администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратился гражданин, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам с перечислением мер, которые надо принять.

40. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, дает ответ самостоятельно.

На индивидуальное устное информирование (по телефону или лично) каждого гражданина сотрудник Администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

Сотрудник Администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

41. Индивидуальное письменное информирование (по почте) осуществляется почтовым отправлением письма по адресу гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем либо уполномоченным на то лицом. Письмо направляется по почте по адресу гражданина в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения гражданина.

42. Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется путем направления электронного письма на адрес электронной почты гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты гражданина в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации электронного обращения.

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

**Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги по работе с письменными обращениями граждан**

43. Регистрация письменных обращений граждан в Администрации

Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации, сотрудниками Администрации, ответственными за делопроизводство, в течение трех дней с момента их поступления в Администрацию.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются руководителю.

В срок до 2 дней с момента получения обращения гражданина должностное лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, вносит в электронный реестр обращений граждан сведения о дате, регистрационном номере обращения, Ф.И.О. гражданина, краткое содержание обращения.

**Рассмотрение письменных обращений граждан в Администрации**

44. Глава сельского поселения «село Средние Пахачи»либо уполномоченное на то лицо в двухдневный срок с момента регистрации обращений граждан направляет поручение о рассмотрении обращений граждан в структурные подразделения Администрации в соответствии с их компетенцией либо конкретному сотруднику.

В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Администрации, сотрудник, ответственный за делопроизводство, направляет копии обращений соответствующим структурным подразделениям.

Начальник структурного подразделения Администрации, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке его дальнейшего рассмотрения.

45. Подготовка ответов на письменные обращения граждан в Администрацию.

При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Администрацию должностное лицо структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения о рассмотрении обращения гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией начальника структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения о рассмотрении обращения гражданина.

Сотрудник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения о рассмотрении обращения гражданина, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина, обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

В случаях, если для исполнения поручения необходимо истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В этих целях начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения о рассмотрении обращения гражданина, не позднее чем за 15 дней до истечения срока исполнения поручения представляет Главе сельского поселения «село Средние Пахачи»либо заместителю главы администрации Сельского поселения «село Средние Пахачи»служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ гражданину за подписью руководителя либо уполномоченного на то лица (с материалами к обращению гражданина) направляется специалисту, ответственному за делопроизводство, для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину.

Специалист, ответственный за делопроизводство, после присвоения исходящего регистрационного номера направляет копию ответа гражданина в структурное подразделение, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

Специалист, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, вносит в электронный реестр обращений граждан краткое содержание ответа гражданину.

В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение из органов государственной власти, органов местного самоуправления соответствующая информация направляется, при необходимости, с копией ответа гражданину в органы государственной власти, органы местного самоуправления.

**Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в части осуществления личного приема граждан   
в Администрации**

46. Руководитель и уполномоченные на то специалисты осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, указанном в пункте 27 настоящего Административного регламента.

Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется специалистами, уполномоченными руководителем, в журнале (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал регистрации приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале регистрации граждан.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

**Описание последовательности действий при подготовке отчетности по работе с обращениями граждан в Администрации**

47. Специалист Администрации, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию.

Специалист Администрации, ответственный за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, подготавливает ежегодно статистические отчеты, а также годовой отчет и аналитическую записку о предоставлении Администрацией муниципальной услуги для направления Главе сельского поселения «село Средние Пахачи».

**Сроки предоставления муниципальной услуги**

48. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до 7 дней со дня их регистрации в Администрации подлежат переадресации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления копия обращения должна направляться в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

49. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

50. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

51. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

52. Ответы на обращения граждан подписываются Главой сельского поселения «село Средние Пахачи»либо заместителем главы администрации Сельского поселения «село Средние Пахачи»- в срок до 2 дней с момента получения проекта ответа от специалиста структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения о рассмотрении обращения.

53. Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется путем направления электронного письма на адрес электронной почты гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты гражданина в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации электронного обращения.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

**Описание последовательности действий при осуществлении   
контроля за рассмотрением письменных обращений граждан в Администрацию**

54. Глава сельского поселения «село Средние Пахачи», заместитель главы администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» осуществляет координацию и контроль деятельности Администрации.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Администрации, осуществляется Главой сельского поселения «село Средние Пахачи».

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан в Администрацию, осуществляется Главой сельского поселения «село Средние Пахачи».

Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в Администрации после направления специалистом Администрации, ответственным за делопроизводство, ответов гражданам на их обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

55. Текущий контроль за соблюдением специалистами Администрации Административного регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Главой Сельского поселения «село Средние Пахачи» на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей.

56. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода исполнения писем, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом Главе сельского поселения «село Средние Пахачи».

57. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются Главой сельского поселения «село Средние Пахачи».

58. Обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращение, по которому Администрацией направлен запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, снимается с контроля только после поступления ответа на запрос и направления ответа или уведомления о переадресации обращения гражданину.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

59. Должностные лица Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами сельского поселения «село Средние Пахачи», служебными контрактами и должностными регламентами, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

60. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в Администрации или у исполнителя по телефону.

**V.** Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа, осуществляющего

муниципальную функцию, а также должностных лиц

61. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, принимаемых (осуществляемых) в ходе исполнения муниципальной функции.

62. Номера телефонов, а также адрес электронной почты, по которым можно сообщать о нарушении должностным лицом положений настоящего административного регламента, указаны в Приложении № 1 постановления администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» от 09.01.2023 года № 1 настоящего административного регламента. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана в письменной (в том числе электронной) форме:

63. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной функции.

64. Если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении заявителя 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 и обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении заявитель уведомляется заказным письмом с уведомлением.

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

65. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменное обращение (заявление) гражданина.

66. При подаче жалобы и ее рассмотрении заявитель вправе обращаться с просьбой об истребовании дополнительных документов и материалов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

67. Жалоба гражданина рассматривается в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=44A80DE976889F5D4E043A9576CB85C2EEF117220700F59F3E646DB34AxBiEX) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Жалоба юридического лица по вопросам предоставления муниципальной услуги рассматривается в порядке, аналогичном для рассмотрения жалобы гражданина.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

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

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Вышестоящим органом местного самоуправления, которому может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке, является Администрация Олюторского муниципального района.

Получатель муниципальной функции вправе оспорить решения и действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве, или в арбитражный суд в порядке, предусмотренном законодательством о судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Сведения

об Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование органа | Адрес места  нахождения  и почтовый адрес | Номер телефона  для записи  на прием | Номера телефонов для справок | Адрес электронной  почты |
| 1 | Администрация сельского поселения «село Средние Пахачи» (Администрация)  [средниепахачи.рф](http://www.kamchatka.gov.ru/) | 68688824, Камчатский край, Олюторский район, с. Средние Пахачи, ул. Центральная, д. 44 | (415) 4451035 | (4152) 4451035 | AdmSrPahachi@rambler.ru |

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Журнал № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

регистрации приема граждан в Администрации Пионерского сельского поселения

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

Начат «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

На \_\_\_\_ листах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  приема | Ф.И.О.,  должность  лица,  осуществляющего прием граждан | Ф.И.О.  гражданина | Домашний  адрес,  контактный телефон | Вид  обращения | | Краткое  содержание обращения | | | Результаты приема  (дано разъяснение;  дано устное поручение  о приеме в структурном подразделении  Росмолодежи; принято  письменное заявление;  приняты иные решения) | Подпись  гражданина |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | | 7 | 8 | | 9 |

Приложение № 3

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

Блок-схема

gоследовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в части работы с письменными обращениями граждан в Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи»

|  |
| --- |
| Гражданин направляет письменное  обращение в Администрацию сельского поселения «село Средние Пахачи» |

|  |
| --- |
| Специалист Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи»  ответственный за делопроизводство:  - осуществляет регистрацию обращения;  - направляет обращение Главе сельского поселения «село Средние Пахачи» |

|  |
| --- |
| Глава сельского поселения «село Средние Пахачи» направляет заявление гражданина руководителю структурного подразделения Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи», специалисту, в компетенцию которого подготовка ответа на обращение по той или иной теме |

|  |
| --- |
| Руководитель структурного подразделения Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи», специалист, в компетенцию которого подготовка ответа на обращение по той или иной теме направляет проект ответа гражданину Главе сельского поселения «село Средние Пахачи» |

|  |
| --- |
| Глава сельского поселения «село Средние Пахачи»подписывает ответ на обращение гражданина в Администрацию сельского поселения «село Средние Пахачи», направляет ответ специалисту Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» ответственному за делопроизводство |

|  |
| --- |
| Специалист Администрации сельского поселения «село Средние Пахачи» ответственный за делопроизводство:  - осуществляет регистрацию ответа гражданину  - направляет ответ за подписью Главы сельского поселения «село Средние Пахачи»в адрес гражданина |