**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СИМОНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КАЛИНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 22 декабря 2018 года № 88 с.Новая Ивановка

**О внесении изменений в постановление №61а-п от 15.05.2014г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги**

**« Рассмотрение обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района**

**Саратовской области» ( с изменениями от 20.02.2018г. №10, от 28.06.2018г.№40,от 10.12.2018г. №83/1 )**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131 - ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями , внесенными Федеральным законом №355-ФЗ от 27 ноября 2017года), с протестом Прокуратуры Калининского района №7-6-4223-2018 на административный регламент предоставления муниципальной услуги« Рассмотрение обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района Саратовской области» ( с изменениями от 20.02.2018г. №10 )

руководствуясь Уставом Симоновского муниципального образования, Калининского муниципального района Саратовской области, **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Внести в постановление администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района Саратовской области №61а-п от 15.05.2014г. «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги « Рассмотрение обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района

Саратовской области» ( с изменениями от 20.02.2018г. №10 ), следующие изменения:

1.Дополнить раздел 111 пунктом 39.1 следующим содержанием:

п.39.1 ««Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной ч.1.1. ст. 16 ФЗ № 210 от 27.07.2010, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном приеме документов, необходимых для предоставлении муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной ч.1.1. ст. 16 ФЗ № 210 от 27.07.2010, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства »;

2.Дополнить раздел У пунктом 59. следующим содержанием:

«В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения

3.Настоящее постановление ступает в силу с момента обнародования (опубликования).

4.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации**

**Симоновского МО А.В.Дергунов**

Ларцова Т.А.

# 

# Приложение

**к постановлению администрации**

**Симоновского муниципального образования**

**от 15.05.2014 года №61а-п**

**(с изменениями от 20.02.2018г. №10)**

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района Саратовской области»**

*I. Общие положения*

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Симоновского Калининского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральными законами №131-ФЗ от 6 октября 2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; законом Саратовской области № 142-ЗСО от 29.07.2010 года "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления".

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, заместителем главы администрации Симоновского муниципального образования.

4. Обращения граждан (далее - обращения), поступившие в администрацию Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, подлежат обязательному рассмотрению.

5. Работа с обращениями включает приём, регистрацию, учёт, рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших по почте, факсу, в ходе личного приема, на «Телефон доверия администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района» и по информационным системам общего пользования.

6. Результатом рассмотрения письменного и устного обращения является:

- обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- - запрашивание, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

*II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан*

Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

7. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

-непосредственно в администрации по адресу: 412470, Саратовская область, Калининский район, с. Новая Ивановка ул.Советская,2Б;

-размещается на официальном сайте администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района- (http:// simon.kalininsk.sarmo.ru);

8. Сведения о местонахождении администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, полный почтовый адрес администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются (Приложение №1 к данному административному регламенту):

-на информационном стенде в здании администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, расположенном по адресу: 412470, Саратовская область, Калининский район, с.Новая Ивановка ул.Советская ,2Б;

-на официальном сайте администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района (http://simon.kalininsk.sarmo.ru).

III. Срок рассмотрения обращений граждан

9. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Требования к обращениям граждан

10. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, которому адресовано письменное сообщение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. (Примерный образец заявления - Приложение №2 к данному административному регламенту). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

11. Обращение, направленное в электронную приёмную на официальный сайт (http://simon.kalininsk.sarmo.ru) обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, его адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

12. При приёме обращения, поступившего по «Телефону доверия администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района», со слов заявителя в регистрационную карточку вносятся его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон заявителя, краткое содержание сути обращения.

13. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, с которого в карточку личного приёма вносятся данные гражданина с его согласия, включающие его фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес регистрации. В карточку личного приёма также вносится контактный телефон заявителя, содержание устного обращения.

Требования к помещениям и местам, предназначеннымдля рассмотрения обращений граждан

14. Помещения, выделенные для приема, регистрации и учета обращений, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340 - 03».

15. Рабочие места сотрудников, осуществляющих прием, регистрацию и учёт обращений, оборудуются необходимыми средствами вычислительной техники и оргтехникой. Места ожидания личного приёма должны быть снабжены столами и стульями в достаточном количестве.

*III. Административные процедуры.*

*Последовательность административных действий (процедур)*

16. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры (Приложение №3):

-приём, обработка и регистрация письменных обращений граждан;

-приём и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по «Телефону доверия администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района»: (84549) 4-43-10;

-личный приём граждан;

-направление обращений на рассмотрение, уведомление заявителя;

-рассмотрение обращений в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района;

-осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан;

-оформление ответов на обращения граждан;

-предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан;

-анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях граждан.

Приём, обработка и регистрация письменных обращений граждан

17. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина к главе администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района или в администрацию Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, а также поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти, организаций, учреждений, их должностных лиц для рассмотрения.

18. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, в электронном виде на официальный сайт администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района.

19. специалист администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района:

-проверяет правильность указанного на письме адреса, вскрывает конверты, прикладывает к письму поступившие документы;

-регистрирует письменные обращения в персональной электронно-вычислительной машине (далее - ПЭВМ);

-в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, бланка вышестоящей организации ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера;

-по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с датой поступления.

20. Обращения, поступившие в электронном виде на сайт администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

21. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. При этом в графе «Заявитель» указывается: (пример – Сидоровы). Если имеются инициалы членов семьи, то отмечается: (пример - Сидоров И.И., Сидорова М.М.)

Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное»; определяются и отмечаются социальное положение и льготный статус автора обращения; по письменным обращениям, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в регистрационной карточке делается отметка «Анонимное». Содержание данных письменных обращений регистрируется так же, как и других обращений.

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.

Если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то на каждое обращение заводится отдельная регистрационная карточка и готовятся все необходимые сопроводительные документы.

Письменное обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение. При работе с повторными обращениями поднимаются имеющиеся в архиве документы по обращениям данного заявителя. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, считаются первичными и могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам. Печатается сопроводительный документ исполнителю и уведомление заявителю с указанием должности и фамилии, имени, отчества исполнителя, которые подписываются главой администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района или лицом его замещающим.

22. Специалист администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района при регистрации обращений в обязательном порядке сверяет реквизиты, все данные, содержащиеся в регистрационных карточках, сопроводительных бланках и уведомлениях; заводит папки по первичным обращениям граждан, находит папки с делами в архиве, если заявитель уже обращался к главе администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района с каким-либо вопросом.

23. Максимальный срок обработки и регистрации письменных обращений - 3 календарных дня с момента поступления в администрацию Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района.

Приём и организация работы с устными обращениями

граждан,поступившими по телефону

24. Приём устных обращений осуществляется по «Телефону доверия администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района»: (84549) 4-43-10. При приёме обращений граждан по телефону специалист администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района принимает оперативные меры по решению вопроса, поднятого заявителем, или выяснению обстоятельств, вызвавших проблему.

25. Максимальный срок обработки и регистрация устных обращений, поступивших по телефону - 3 календарных дня с момента поступления в администрацию Калининского муниципального района.

Личный приём граждан

26. Приём граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района проводят глава администрации Ахтубинского муниципального образования Калининского муниципального района.

27. Запись на приём к главе администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального и проведение консультации осуществляется специалистом по телефону: (4-43-10. 4-75-37), либо по адресу: 412470, Саратовская область, Калининский район, с. Новая Ивановка ул. Советская,2Б ; 412472, Саратовская область, Калининский район, с. Симоновка, ул. Советская,33 , ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

28. График приёма граждан ответственными руководителями администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района утверждается распоряжением главы администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, размещается на официальном сайте администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района (http://simon.kalininsk.sarmo.ru) и вывешивается на информационном стенде в администрации Симоновского МО по адресу: 412470, Саратовская область, Калининский район, с. Новая Ивановка ул. Советская,2Б ; 412472, Саратовская область, Калининский район, с. Симоновка, ул. Советская,33

29. Перед личным приёмом главы администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района специалист администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района проводит регистрацию граждан, записавшихся на приём, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, печатает карточки личного приёма.

30. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

31. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

32. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района или Главы Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

34. Максимальный срок исполнения административной процедуры консультации граждан, записи на приём к руководителю - 1 рабочий день.

Рассмотрение обращений в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района

35. Обращения рассматриваются непосредственно в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района. По поступившему обращению главой администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района даётся поручение конкретному должностному лицу, которое должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым даётся поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

36. Документы, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, направляются на исполнение в копиях.

37. В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным и качественным исполнением данного поручения по обращениям граждан осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

38. В случае если исполнителю поступило обращение, содержащее вопросы, которые не входят в его компетенцию, обращение в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона [от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](garantF1://12046661.0), направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, написавшего обращение, о переадресации обращения.

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 либо 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 же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

В случае если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение может не рассматриваться по существу.

39. Максимальный срок административной процедуры по рассмотрению обращений граждан - 30 календарных дней.

-Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_308822/da7a0ad0b13eec3665b7274d2a517a9f85d41730/#dst100238) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению и в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

*Осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения*

*обращений граждан*

40. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа граждан.

41. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

42. Результатом осуществления процедуры является обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан и поручений вышестоящих органов по обращениям граждан, ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

*Оформление ответов на обращения граждан*

43. Требования к содержанию и оформлению ответов:

-ответ заявителю, ответ должностному лицу, поручившему рассмотреть обращение, составляются согласно резолюции и должны содержать конкретную и чёткую информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан ;

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

- ответ на письменные обращения будет даваться только в письменном виде, а на электронные- в электронном.;

-возможно размещение ответов на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц, на официальном сайте администрации Симоновского муницпального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю в таком случае в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на поставленный вопрос., при этом по просьбе заявителя должен быть направлен отдельный ответ по существу обращения;

-если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы , 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 в течение семи дней сообщается гражданину, направившему обращение»

Если в ответе содержится отказ выполнить просьбу граждан, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного Федеральным законом, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В уведомлении, направляемом гражданину в этом случае, должны быть указаны причины решения о продлении срока рассмотрения и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе.

Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или просьбы об этом в сопроводительном письме.

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

*Предоставление справочной информации о ходе и результатах*

*рассмотрения обращений граждан*

44. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с ходом рассмотрения своего обращения, 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.

Справочную работу по рассмотрению обращений граждан осуществляет специалист администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района.

45. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

*Анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях*

46. Подготовка отчётов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью выявления причин, вызывающих массовые обращения граждан по наиболее значимым проблемам.

47. Текущие информационно-аналитические материалы предоставляются в соответствии с поручениями главы администрации Симоновского МО Калининского муниципального района, планом его посещений муниципальных образований, населённых пунктов и трудовых коллективов, проведением иных общественных мероприятий.

*IV. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан*

48. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет исполнитель и специалист администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района.

49. Сотрудники администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, рассматривающие обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение.

50. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

51. При утрате исполнителем письменных обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Симоновского муниципального образования.

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

52. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными актами;

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

8) на действия многофункционального центра, работника или работников многофункционального центра, а также с жалобой на нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

53. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

54. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

55. Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

56. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

57. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

58. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 5.6., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение №1

к административному регламенту

по исполнению муниципальной функции

«Рассмотрение обращений граждан

в администрации Симоновского МО

Калининского муниципального района»

**Сведения**

**о местонахождении, почтовом адресе администрации**

**Симоновского муниципального образования Калининскогомуниципального района.**

Администрация Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района располагается по адресу: 412470, Саратовская область, Калининский район, с. Новая Ивановка, ул. Советская,2Б.

Почтовый адрес администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района: 412470, Саратовская область, Калининский район, с. Новая Ивановка, ул. Советская,2Б.

Рабочее место специалиста администрации 412470, Саратовская область, Калининский район, с. Новая Ивановка, ул. Советская,2Б.

«Телефон доверия администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района»: (84549) 4-43-10

Справочные телефоны по обращениям граждан: (84549) 4-43-10, 4-75-37.

Справочный телефон по приёму граждан(84549) 4-43-10,4-75-37.

Приложение №2

к административному регламенту

по исполнению муниципальной функции

«Рассмотрение обращений граждан

в администрации Симоновского МО

Калининского муниципального района»

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

Главе администрации Симоновского

муниципального образования

Калининского

муниципального района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

Домашний адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

З А Я В Л Е Н И Е

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

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

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

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

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

Дата Подпись заявителя

Приложение №3

к административному регламенту

по исполнению муниципальной функции

«Рассмотрение обращений граждан

в администрации Симоновского МО

Калининского муниципального района»

Последовательность

административных действий (процедур) при рассмотрении

обращений граждан в администрации Симоновского муниципального образования Калининского муниципального района

┌────────────────────┐ ┌────────────────────┐ ┌─────────────────────┐

│ устные обращения ├───┤письменные обращения├───┤ личный приём │

│граждан по телефону │ │ граждан │ │ граждан │

└─────────┬──────────┘ └────────────┬───────┘ └──────────────┬──────┘

│ \/ │

│ ┌──────────────────────────────────────┐ │

├───────────>│ приём, обработка и регистрация │<─┘

│ │ обращений │

│ └──────────────┬───────────────────────┘

\/ \/

┌────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────────┐

│оперативное решение │ │направление обращений на рассмотрение,│

│ проблем, поднятых │ │ уведомление заявителя │

│в обращениях граждан│ └──────────────┬───────────────────────┘

└────────────────────┘ \/

┌──────────────────────────────────────┐

│ рассмотрение обращений;

продление срока рассмотрения │

│ обращений │

└──────────────┬───────────────────────┘

\/

┌──────────────────────────────────────┐

│ осуществление контроля за ходом │

│ и результатом рассмотрения │

│ обращений граждан │

└──────────────┬───────────────────────┘

\/

┌───────────────────────────────────────┐

│оформление ответов на обращения граждан│

└──────────────┬────────────────────────┘

\/

┌───────────────────────────────────────┐

│ предоставление справочной информации │

│ о ходе и результатах рассмотрения │

│ обращений граждан │

└──────────────┬────────────────────────┘

\/

┌───────────────────────────────────────┐

│ анализ и обобщение вопросов, │

│ поставленных в обращениях граждан │

└───────────────────────────────────────┘