



**АДМИНИСТРАЦИЯ
сельского поселения село Тарутино
Калужской области
с. Тарутино**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ г.

№ _____

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ
И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ В УСТАНОВЛЕННЫЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"**

В соответствии с Федеральным **законом** "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Уставом муниципального образования сельское поселение село Тарутино, Постановлением администрации сельского поселения село Тарутино от 31.08.2012 № 98 «Об утверждении Порядка разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) на территории муниципального образования сельское поселение село Тарутино» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить **административный регламент** предоставления муниципальной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (прилагается).

2. Настоящее Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава администрации сельского
поселения село Тарутино

Е.А. Смиркина

Приложение
к Постановлению
администрации сельского
поселения село Тарутино
от _____ 2012 г. № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО
И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ
РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ В УСТАНОВЛЕННЫЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"**

I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее соответственно - Регламент, государственная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в администрации сельского поселения село Тарутино.

2. Положения Регламента распространяются на устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Круг заявителей

3. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральным законом.

Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах администрации сельского поселения село Тарутино, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сайт).

5. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения село Тарутино и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется сотрудником, ведущим прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино, по телефону: (48432)21360.

6. Личный прием граждан осуществляется главой администрации сельского поселения село Тарутино, ведущими специалистами администрации сельского поселения село Тарутино.

7. Почтовый адрес: 249165, Калужская область, Жуковский район, село Тарутино, ул. Центральная д.13

Телефон для справок и номер факса для приема обращений граждан: (48432)21360.

График работы администрации сельского поселения село Тарутино:

понедельник-четверг - с 8.00 до 17.15;
пятница - с 8.00 до 16.00;
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00;
суббота, воскресенье - выходные дни.

Информационный стенд о предоставлении муниципальной услуги размещается в помещении администрации.

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

лично в администрации сельского поселения село Тарутино;

по телефону;

в письменном виде почтой в администрации сельского поселения село Тарутино;

электронной почтой в администрации сельского поселения село Тарутино
(admtarutino@mail.ru)

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

9. Наименование муниципальной услуги - организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

10. Муниципальную услугу предоставляет администрация сельского поселения село Тарутино.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

11. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

11.1. Принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

11.2. Предоставление гражданину ответа в устной, письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

11.3. Направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

11.4. Возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11.5. Оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

11.6. Оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.7. Решение о безосновательности очередного обращения и прекращении

переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.8. Оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

11.9. Оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Срок предоставления муниципальной услуги

12. Срок регистрации письменных обращений в администрации сельского поселения село Тарутино с момента поступления - три дня.

13. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации сельского поселения село Тарутино, в срок до семи дней со дня их регистрации в администрации сельского поселения село Тарутино подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

14. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

15. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

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

17. В случаях направления администрацией сельского поселения село Тарутино в установленном порядке запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения.

18. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения специалист, ответственный за рассмотрение обращения, не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет главе администрации докладную записку с обоснованием необходимости продления срока.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

19. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

[Конституция](#) Российской Федерации;

Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации

Гражданский процессуальный [кодекс](#) Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ;

Федеральный [закон](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" ;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

Закон Калужской области от 27 марта 2008 г. N 419-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение";

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления муниципальной услуги, подлежащих
представлению заявителем

20. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименования администрации сельского поселения село Тарутино, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

21. Обращение гражданина, поступившее в администрацию сельского поселения село Тарутино в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование администрации сельского поселения село Тарутино, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

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.

22. На личном приеме должностным лицом администрации сельского поселения село Тарутино гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

23. Запрещается 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 муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении администрации сельского поселения село Тарутино, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона.

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

24. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения село Тарутино, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

26. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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 (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

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;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, 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 с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в администрацию сельского поселения село Тарутино или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги

27. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

28. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

29. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать тридцати минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

30. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭД) в течение трех дней с момента их поступления в администрацию сельского поселения село Тарутино.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению информации о порядке предоставления муниципальной услуги

31. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

32. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении администрации в местах ожидания и приема граждан, а также на портале и сайте.

33. На информационном стенде должна содержаться следующая информация о предоставлении муниципальной услуги:

- режим работы;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц администрации сельского поселения село Тарутино, осуществляющих прием и устное информирование граждан;
- адрес сайта;
- номер телефона, факса, адрес электронной почты;
- порядок предоставления сведений гражданам в установленной сфере деятельности.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

34. Доступность предоставления администрацией сельского поселения село Тарутино муниципальной услуги гражданам обеспечивается возможностью гражданина:

обращаться в администрацию сельского поселения село Тарутино с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме через портал и сайт;

получать муниципальную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, законодательством Калужской области;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 11.4-11.9](#) Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган либо должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов ([пункт 11.3](#) Регламента);

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения село Тарутино;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

35. Должностные лица администрации сельского поселения село Тарутино обеспечивают:

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

получение необходимых для рассмотрения обращений 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 граждан.

36. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам администрации сельского поселения село Тарутино при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

37. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрации сельского поселения село Тарутино являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации гражданами о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

38. Предоставление администрацией сельского поселения село Тарутино муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронном виде должны отвечать вышеуказанным требованиям.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

39. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрацию обращения;

рассмотрение обращения;

подготовку и направление в письменном или в электронном виде ответа на обращение;

личный прием граждан.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении к Регламенту.

Прием и регистрация обращения

40. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в администрации сельского поселения село Тарутино, в том числе принятого в ходе личного приема либо перенаправленного с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц.

41. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются сотрудником, ведущим прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино.

42. Сотрудник, ведущий прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу администрации сельского поселения село Тарутино) возвращает в отделение почтовой связи;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывает конверт;

в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции муниципальных служащих администрации сельского поселения село Тарутино, оно направляется в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов;

в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия главой администрации соответствующего решения;

приобщает к обращению предлагающиеся к нему документы;

в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя работниками администрации сельского поселения село Тарутино;

в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или

предметов или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов составляется соответствующий акт;

один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

43. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке посредством портала или сайта, принимается сотрудником, ведущим прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино, с использованием программно-технических средств.

44. Поступившее в администрацию сельского поселения село Тарутино обращение независимо от способа его доставки подлежит регистрации, в том числе в СЭД, в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения село Тарутино и постановке на контроль.

Постановку обращений на контроль и контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет сотрудник, ведущий прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино.

45. Сотрудник, ведущий прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино, в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

46. Прошедшие регистрацию обращения в тот же день направляются для рассмотрения главе администрации.

Рассмотрение обращения

47. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения.

48. Глава администрации в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения непосредственно исполнителю (исполнителям). Резолюция главы администрации должна содержать указание исполнителю о сроке подготовки ответа гражданину.

49. Исполнитель, указанный первым в поручении по рассматриваемому обращению, является головным исполнителем.

Соисполнители направляют свои предложения в адрес головного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

50. Головной исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

в случае, если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию администрации сельского поселения село Тарутино, в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также проект письма о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

в случаях, предусмотренных **статьей 11** Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан" готовит проекты письменных уведомлений (разъяснений) гражданам с обоснованием оставления обращения без ответа по существу.

Подготовка и направление в письменном или в электронном виде ответов на обращение

51. Основанием для начала исполнения административной процедуры является результат рассмотрения обращения.

52. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных государственных органах, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопросы, поставленные в обращении, для разрешения которых необходима информация;

вид запрашиваемой информации.

53. При наличии всей необходимой для всестороннего и полного рассмотрения обращения информации исполнитель готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

54. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должны быть указаны, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

55. Ответ на обращение подписывается главой администрации сельского поселения село Тарутино.

56. Исходящий номер на ответ присваивает сотрудник, ведущий прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино.

57. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

58. Сотрудник, ведущий прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино, после снятия с контроля обращения гражданина вносит данные о снятии с контроля обращения в СЭД.

Оформление дел для архивного хранения обращений осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения село Тарутино, утвержденной главой администрации.

Личный прием граждан

59. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в администрацию сельского поселения село Тарутино устного, письменного или в электронной форме обращения гражданина о личном приеме.

Личный прием граждан осуществляется главой администрации, специалистами администрации в соответствии с режимом работы администрации сельского поселения село Тарутино.

60. Организация личного приема граждан и подготовка документов для приема граждан в случае, если гражданином в обращении указана суть вопроса, осуществляются уполномоченными лицами администрации сельского поселения село Тарутино.

61. При необходимости по инициативе должностных лиц, ведущих личный прием, к этой работе могут привлекаться работники администрации сельского поселения село Тарутино, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

62. В случае, если во время личного приема гражданин сделал устное заявление по существу поставленных им вопросов, их содержание и поручение, данное должностным лицом, осуществляющим личный прием, в связи с обращением гражданина, заносятся в карточку личного приема гражданина сотрудником, ведущим прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино.

63. 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.

64. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

65. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

66. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации сельского поселения село Тарутино, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

68. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения о необходимости проведения дополнительной проверки по разрешению поставленного вопроса и представления письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в установленном настоящим Регламентом порядке.

Максимально допустимое время, в течение которого должностное лицо, осуществляющее личный прием, обязано дать разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принять вышеуказанное решение, не должно превышать 20 минут.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

69. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения и принятия решений по рассмотрению обращений граждан работниками администрации сельского поселения село Тарутино осуществляется Главой администрации путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Калужской области.

70. Сотрудник, ведущий прием служебной корреспонденции администрации сельского поселения село Тарутино, еженедельно информирует Главу администрации о соблюдении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

Порядок и периодичность осуществления плановых

и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

71. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным перспективным планом работы администрации сельского поселения село Тарутино.

72. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации сельского поселения село Тарутино, а также поступления иной информации о нарушениях от иных лиц.

Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

73. За систематическое или грубое нарушение положений Регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан муниципальные служащие и иные должностные лица администрации сельского поселения село Тарутино привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

74. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц администрации сельского поселения село Тарутино должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

75. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения село Тарутино, предоставляющей муниципальную услугу, а также его должностных лиц либо муниципальных служащих

76. Действия (бездействие) и решения администрации сельского поселения село Тарутино, его должностных лиц либо муниципальных служащих, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в установленном настоящим разделом Регламента порядке.

77. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) администрации сельского поселения село Тарутино, его должностного лица либо муниципального служащего по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Калужской области;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области;

отказ администрации сельского поселения село Тарутино, должностного лица администрации сельского поселения село Тарутино в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

78. Оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

79. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) администрации сельского поселения село Тарутино, его должностного лица либо муниципального служащего является поступление в администрацию сельского поселения село Тарутино жалобы гражданина на решение или действие (бездействие) администрации сельского поселения село Тарутино, его должностного лица либо муниципального служащего, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги.

80. Заинтересованные лица, в том числе гражданин, который подает жалобу, имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

81. Действия (бездействие) и решения администрации сельского поселения село Тарутино, его должностного лица либо муниципального служащего, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы главе администрации.

82. Жалоба, поступившая в администрацию сельского поселения село Тарутино, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации сельского поселения село Тарутино, должностного лица администрации сельского поселения село Тарутино в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 83](#) Регламента.

В случае, если в жалобе, поданной в ходе личного приема, изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

83. По результатам рассмотрения жалобы администрация сельского поселения село Тарутино принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией сельского поселения село Тарутино 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 Калужской области, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

