П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

Администрации муниципального образования

«Старокучергановский сельсовет»

Наримановского района Астраханской области

08.06.2012 г. № 168

с. Старокучергановка

Об административном регламенте администрации

муниципального образования «Старокучергановский сельсовет»

по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема

граждан и юридических лиц, обеспечение своевременного и полного

рассмотрения обращений, принятия по ним решений и

направления ответов заявителям в администрации МО

«Старокучергановский сельсовет»»

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» от 02.02.2012 № 26 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» администрация муниципального образования «Старокучергановский сельсовет»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан и юридических лиц, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений, принятия по ним решений и направления ответов заявителям».

2. Разместить настоящий административный регламент на официальном сайте муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» http://www.skucher.ucoz.ru, в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.ru>, <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>.

3. Обнародовать данное постановление путем вывешивания на доске объявлений.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования, за исключением положений, для которых настоящим постановлением установлен иной срок вступления в силу.

5. Направить в установленный законом срок копию настоящего постановления в контрольно-правовое управление администрации Губернатора Астраханской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Астраханской области.

Глава администрации Х.С. Якубов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации муниципального образования

«Старокучергановский сельсовет»

от 08.06.2012 г. № 168

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет»

по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан и юридических лиц, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в администрации МО «Старокучергановский сельсовет»

1. Общие положения

1.1. Административный Регламент администрации МО «Старокучергановский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан и юридических лиц, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в администрации МО «Старокучергановский сельсовет» (далее - административный Регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий по предоставлению муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный регламент администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги (далее – административный регламент) размещается на официальном сайте муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» http://www.skucher.ucoz.ru, (далее – официальный сайт), в государственных информационных системах [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/), http:// gosuslugi.astrobl.ru. (далее – единый, региональный порталы).

1.3. Муниципальная услуга «Организация приема граждан и юридических лиц, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в администрации МО «Старокучергановский сельсовет» (далее - муниципальная услуга) предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) (далее - заявители).

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

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о месте нахождения и графике работы администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» (далее – администрация):

Местонахождение администрации и почтовый адрес:

416101, Астраханская область, Наримановский район, с. Старокучергановка,

ул. Ленина, 48.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

http://www.skucher.ucoz.ru

Адрес электронной почты администрации: stsv.07@mail.ru

Справочные телефоны администрации:

8 (8512) 56-33-77; 56-18-85  – телефон/факс приёмной администрации;

8 (8512) 56-33-77 – специалисты администрации;

График работы администрации:

понедельник-пятница с 8.00 до 17.00;

перерыв на обед с 12.00 до 13.48;

выходные дни - суббота, воскресенье.

1.4.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявители обращаются (лично, в письменном виде, по электронной почте, при помощи факсимильной связи, по телефону) в администрацию МО «Старокучергановский сельсовет».

1.4.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностным лицом администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации;

- о справочных телефонах администрации, о почтовом адресе администрации;

- об адресе официального сайта администрации в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации, о возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием регионального и единого порталов;

- о порядке получения информации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, о перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием регионального и единого порталов; универсальной электронной карты;

- о местонахождении ближайших по территориальности к администрации организаций и физических лиц, предоставляющих услугу, которая является необходимой и обязательной для предоставления муниципальной услуги;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах с четвертого по восьмой настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.4.4. Информирование заявителей в администрации МО «Старокучергановский сельсовет» осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами и (или) специалистами отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по направлениям, предусмотренным [подпунктом 1.4.3 пункта 1.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A3F5a4dAO) административного Регламента;

- взаимодействия должностных лиц и (или) специалистов отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации http://www.skucher.ucoz.ru, на региональном портале http://gosuslugi.astrobl.ru, едином портале http://www.gosuslugi.ru и на информационных стендах, размещенных в помещении администрации.

1.4.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц и (или) специалистов администрации с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо и (или) специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование отдела, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор при поступлении звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо и (или) специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо и (или) специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица и (или) специалиста Управления, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.6. На информационных стендах администрации размещаются следующие материалы:

- текст настоящего административного Регламента;

- график личного приема заявителей должностными лицами и (или) специалистами администрации;

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

- [блок-схема](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A0F1a4dFO), наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение 1 к административному Регламенту);

- адрес, телефоны и график работы администрации;

- адреса электронной почты, адреса официальных сайтов администрации, организаций и физических лиц, предоставляющих услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги в сети Интернет, адреса регионального, единого порталов;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение администрации.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "Важно".

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Организация приема граждан и юридических лиц, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в администрации МО «Старокучергановский сельсовет».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией МО «Старокучергановский сельсовет», непосредственно администрацией.

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются уполномоченные специалисты отдела.

2.3. При предоставлении муниципальной услуги специалисты отдела не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.4. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- разрешение по существу всех поставленных в индивидуальных и коллективных, письменных и устных обращениях заявителей вопросов;

- принятие необходимых действий, осуществляемых в связи со всеми поставленными в обращении вопросами;

- направление письменного ответа в установленный срок либо с согласия заявителя устного ответа на обращение в ходе личного приема;

- перенаправление обращения в другое структурное подразделение или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресовании обращения.

2.4.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения заявителем результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Срок предоставления муниципальной услуги складывается из следующих сроков:

- прием, регистрация и аннотирование поступивших обращений - в течение 1 дня со дня поступления обращения, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями;

- рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа - в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- организация личного приема заявителей Главой администрации - не более 30 дней со дня регистрации обращения заявителя с просьбой о личном приеме;

- личный прием заявителей Главой администрации и должностными лицами администрации - не более 30 минут.

2.5.2. В случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава администрации продлевает срок рассмотрения письменных обращений, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

В случае если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

В случае если поручение о рассмотрении обращения переадресовано администрацией в государственные органы или органы местного самоуправления, срок предоставления государственной услуги исчисляется с даты регистрации в указанных органах.

2.5.3. Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди при подаче обращения, а также при получении результата муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- [Конституция](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B65FD37FE223ADD2758832DDD776D33C925a8d3O) Российской Федерации ("Российская газета", 1993, N 237, 2008, N 267, 2009, N 7; Собрание законодательства РФ 2009, N 1, ст. 1; ст. 2; N 4, ст. 445);

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B65FD37FE223ADE2D5D81268D206F629C2B86B2a7dEO) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства РФ, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30 (ч. 1), ст. 4587);

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B65FD37FE223ADE2D5D8F2389206F629C2B86B27EB22C10C7BAF9aEd6O) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (Собрание законодательства РФ, 2003, N 40, ст. 3822; 2004, N 25, ст. 2484; N 33, ст. 3368; 2005, N 1 (часть 1), ст. 9; ст. 12; ст. 17; ст. 25; ст. 37; N 17, ст. 1480; N 27, ст. 2708; N 30 (ч. 1), ст. 3104; ст. 3108; N 42, ст. 4216; 2006, N 1, ст. 9; ст. 10; ст. 17; N 6, ст. 636; N 8, ст. 852; N 23, ст. 2380; N 30, ст. 3296; N 31 (1 ч.), ст. 3427; ст. 3452; N 43, ст. 4412; N 49 (1 ч.), ст. 5088; N 50, ст. 5279; 2007, N 1 (1 ч.), ст. 21; N 10, ст. 1151; N 18, ст. 2117; N 21, ст. 2455; N 25, ст. 2977; N 26, ст. 3074; N 30, ст. 3801; N 43, ст. 5084; N 45, ст. 5430; N 46, ст. 5553; ст. 5556; 2008, N 24, ст. 2790; N 30 (ч. 2), ст. 3616; N 48, ст. 5517; N 49, ст. 5744; N 52 (ч. 1), ст. 6229; ст. 6236; 2009, N 19, ст. 2280; N 48, ст. 5711; ст. 5733; N 52 (ч. 1), ст. 6441; 2010, N 15, ст. 1736; N 19, ст. 2291; N 31, ст. 4160; ст. 4206; N 40, ст. 4969; N 45, ст. 5751; N 49, ст. 6411; 2011, N 1, ст. 54; N 13, ст. 1685; N 17, ст. 2310; N 19, ст. 2705; N 29, ст. 4283; N 30 (ч. 1), ст. 4572; ст. 4590; ст. 4591; ст. 4594; N 31, ст. 4703);

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B65FD37FE223ADE2F5C87238E206F629C2B86B27EB22C10C7BAFEE6409EA5a4d2O) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060, 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

- Уставом муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» от 05.06.2009 г., (принят решением Совета от 05.06.2009 г. № 23);

- Постановлением администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» от 03.04.2012 № 79 «Об утверждении Порядка предоставления и получения документов и информации путем межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг в муниципальном образовании «Старокучергановский сельсовет»;

- Постановлением администрации муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» от 15.10.2010 № 328 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

- Решение Совета муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» от 27.01.2012г № 5 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией муниципального образования «Старокучергановский сельсовет» муниципальных услуг, и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг»;

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.7.1. Заявители могут обращаться в отдел лично, а также направлять в отдел как индивидуальные, так и коллективные обращения.

При коллективном обращении заявителей в администрации письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте органов местного самоуправления администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B65FD37FE223ADE2F5C87238E206F629C2B86B2a7dEO) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в администрации поступают следующие виды обращений заявителей (далее - обращение):

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.7.2. Общие требования к оформлению документов, представляемых для предоставления муниципальной услуги.

Письменное обращение заявителя составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания;

- согласие на обработку персональных данных.

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

Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B65FD37FE223ADE2F5C87238E206F629C2B86B2a7dEO) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и административным Регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7.3. Порядок обращения в отдел при подаче документов.

По выбору заявителя обращение представляется в отдел посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, по телеграфу, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее - в электронной форме):

лично или через законного представителя при посещении отдела;

посредством регионального портала http://gosuslugi.astrobl.ru или федерального портала http://www.gosuslugi.ru;

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и документы.

Прием заявителей для подачи обращений осуществляется в соответствии с графиком работы отдела.

В случае направления обращения в электронной форме через региональный портал http://gosuslugi.astrobl.ru либо федеральный портал http://www.gosuslugi.ru обращение заполняется в электронной форме согласно представленной на региональном портале http://gosuslugi.astrobl.ru либо федеральном портале http://www.gosuslugi.ru электронной форме обращения.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.

Центральный вход в администрацию оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения администрации соответственно.

В помещении отдела отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления, получения информации и заполнения документов.

Помещение отдела оборудовано:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных [подпунктом 1.4.4 пункта 1.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A3F4a4d0O) административного Регламента;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, в иных формах по выбору заявителя;

- минимальные количество и продолжительность взаимодействий заявителей и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному Регламенту, в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного Регламента.

2.12. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи обращения в электронной форме, в том числе через региональный и федеральный порталы в порядке, установленном [подпунктом 2.7.3 пункта 2.7](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A2F2a4dEO) административного Регламента;

- получения заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения;

- получения заявителем результата муниципальной услуги, предусмотренного [пунктом 2.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A3F9a4d1O) административного Регламента

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур (действий), выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на [блок-схеме](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A0F1a4dFO) (приложение 1 к административному Регламенту).

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур (действий):

- прием, регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа заявителю;

- организация личного приема заявителей Главой администрации;

- личный прием заявителей Главой администрации и должностными лицами администрации.

3.3. Прием, регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему, регистрации и аннотированию поступивших обращений является поступление обращения заявителя либо его представителя в отдел.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, посредством факсимильной связи, по телеграфу, на личном приеме либо в электронной форме.

3.3.3. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей производится должностными лицами и (или) специалистами отдела, ответственными за прием документов. Заявителю выдается [расписка](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A0F0a4dDO) с указанием даты приема обращения и документов, подписи должностного лица и (или) специалиста, принявшего обращение. При приеме обращений в АС "Дело" на втором экземпляре обращения ставится штамп, регистрационный номер и подпись должностного лица и (или) специалиста, принявшего обращение.

3.3.4. Прием обращений, доставленных непосредственно заявителем или его представителем, поступивших по почте, посредством факсимильной связи, по телеграфу, осуществляется должностными лицами и (или) специалистами отдела.

3.3.5. Должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки, возвращает ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения прилагает конверт;

- в случае отсутствия текста обращения составляет справку с текстом:

"Письма в адрес администрации нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма.

3.3.6. Письменные обращения, поступившие в электронной форме, принимаются должностными лицами и (или) специалистами отдела, ответственными за прием электронных сообщений. При этом заявителю по адресу электронной почты, указанному им в обращении, направляется уведомление о том, что данное обращение зарегистрировано, с указанием даты регистрации, и будет рассмотрено в 30-дневный срок со дня его регистрации, за исключением случаев, установленных [подпунктами 3.4.7](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A1F0a4d1O) - [3.4.12 пункта 3.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A1F3a4dAO) административного Регламента.

3.3.7. Письменные обращения, полученные на личном приеме Главы администрации или иными должностными лицами администрации, а также устные обращения, занесенные на личном приеме в [карточку](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A0F3a4d1O) личного приема заявителя (приложение 2 к административному Регламенту), подлежат регистрации.

3.3.8. Результатом выполнения административных действий по приему, технической обработке и регистрации обращений является проверка правильности адресования и оформления письменных обращений и их регистрация.

3.3.9. Все поступившие в администрацию обращения независимо от способа их доставки подлежат обязательной регистрации в отделе.

3.3.10. Регистрации подлежат все поступившие в отдел обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

3.3.11. Должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения либо карточки личного приема гражданина проставляет регистрационный штамп администрации с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- при регистрации указывает фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес, количество листов в обращении, данные о наличии приложений. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ;

- при оформлении регистрационной записи на обращения депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Государственной Думы Астраханской области, напечатанные на бланке и имеющие подпись депутата, первыми пишутся фамилия и инициалы депутата, а потом фамилия, имя, отчество заявителя с указанием его почтового адреса;

- при регистрации отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если обращение переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Астраханской области, администрации Губернатора Астраханской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- знакомится с содержанием обращения, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- при регистрации вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать направление обращения на рассмотрение исполнителю по компетенции;

- для обращений, принятых в АС "Дело" и поставленных на контроль в федеральных органах власти, а также обращений, содержащих просьбу корреспондента об информировании о результатах рассмотрения, требующих исполнения, ставятся на "Контроль" автоматически.

3.3.12. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения, определение исполнителя, подготовка обращения заявителя к передаче на рассмотрение Главе администрации.

3.3.13. Срок административной процедуры по приему, регистрации и аннотированию поступивших обращений не превышает один день.

3.4. Рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа заявителю.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения.

3.4.2. Должностное лицо и (или) специалист отдела, регистрирующий входящую корреспонденцию, в день регистрации направляет обращение Главы администрации на рассмотрение, а далее на основании резолюции Главы администрации обращение направляется непосредственно в соответствующие структурные подразделения Управления для рассмотрения и подготовки ответа заявителям.

3.4.3. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и направления ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд согласно [разделу 5](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A1F9a4dFO) административного Регламента.

3.4.4. В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям администрации, ответственным исполнителем является должностное лицо и (или) специалист структурного подразделения администрации, указанный в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю. Ответственный исполнитель изучает обращение заявителя, при необходимости делает с него копии и передает соисполнителям по обращению (далее - Соисполнители).

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с Соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись Главе администрации. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.4.5. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки, рассматриваются незамедлительно.

3.4.6. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственный исполнитель запрашивает необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы должностные лица и (или) специалисты администрации.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место должностных лиц и (или) специалистов администрации принимается Главой администрации.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются служебной запиской на имя Главы администрации.

3.4.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственные за регистрацию обращений, подшивают данное обращение в дело. На рассмотрение данное обращение не передается и ответ заявителю не дается.

3.4.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не рассматривается, ответ на обращение не дается. При этом если фамилия и почтовый адрес заявителя поддается прочтению, должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за регистрацию обращений, в течение семи дней со дня регистрации обращения в отделе сообщают заявителю об этом.

3.4.9. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственный исполнитель в течение 7 дней со дня регистрации обращения, возвращает обращение заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.10. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.11. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации 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 местного самоуправления или одному и тому же ответственному исполнителю, при этом ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление о прекращении с ним переписки.

3.4.12. 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, заявителю, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.4.14. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Ответственный исполнитель и Глава администрации, подписавший ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание подписанного ответа без разрешения Главы администрации запрещается.

Подписанные письменные ответы на обращения регистрируются должностным лицом и (или) специалистом отдела для направления заявителю.

Оформленные надлежащим образом ответы на обращения, принятые непосредственно от заявителя, либо полученные по почте, должностное лицо и (или) специалист отдела направляет заявителю по каналам почтовой связи, а в случае личной явки заявителя выдает ответ на руки заявителю под расписку.

Отправку ответов заявителям почтовой связью осуществляют должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за отправку ответов заявителям.

Перед передачей в отдел ответов заявителям для их отправки по почте ответственный исполнитель проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

В случае, если обращение было получено в электронной форме, ответ также направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, должностным лицом и (или)специалистом отдела, ответственным за прием электронных обращений.

3.4.15. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел администрации.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается структурным подразделением, определенным в качестве ответственного исполнителя, в текущем архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в архиве в соответствии с номенклатурой обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением комиссии администрации, уничтожаются в установленном порядке.

3.4.16. Результатом выполнения административной процедуры является принятие решения по результатам рассмотрения обращения и направление ответа заявителю.

3.4.17. Срок административной процедуры - не более тридцати дней со дня регистрации обращения.

3.5. Организация личного приема заявителей Главой администрации.

3.5.1. Основанием для начала административного действия по организации личного приема является устное (по телефонам администрации), либо при непосредственном обращении в отдел, или письменное (направленное по почте, через официальный сайт органов местного самоуправления, посредством факсимильной связи, через региональный или федеральный порталы, врученное непосредственно заявителем) обращение заявителя в отдел с просьбой о личном приеме Главой администрации или иными должностными лицами, в том числе обращение заявителя на выездном приеме.

Иные должностные лица администрации осуществляют прием заявителей в соответствии с графиком, приведенным в [подпункте 1.4.1 пункта 1.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A3F3a4dAO) административного Регламента.

Дата приема заявителей Главой администрации не должна быть назначена позднее 30 дней с даты регистрации обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

Организацию приема заявителей Главой администрации осуществляют должностное лицо и (или) специалист администрации, ответственный за работу в приемной Главы администрации.

В случае необходимости Глава администрации дает поручение должностным лицам администрации о подготовке материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Информация о времени и месте их приема доводится до сведения заявителей должностным лицом и (или) специалистом администрации, ответственными за работу в приемной Главы администрации, устно (по телефону или лично), а в случае невозможности устного информирования - письменно (по почте).

3.5.2. Результатом административного действия по организации личного приема является назначение даты и времени личного приема заявителя Главой администрации либо иным должностным лицом.

3.5.3. Срок административного действия по организации личного приема заявителей составляет не более 30 дней со дня регистрации должностным лицом и (или) специалистом администрации, ответственным за работу в приемной Главы администарции, обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

3.6. Личный прием заявителей Главой администрации и должностными лицами администрации.

3.6.1. Основанием для начала административного действия по проведению личного приема является назначение даты и времени личного приема заявителя Главой администрации либо заместителями Главы администрации.

Заявители приглашаются на прием в порядке очередности, с учетом категории льгот и состояния здоровья заявителя, удаленности места проживания от города, даты и времени обращения заявителя. Время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

Должностное лицо и (или) специалист администрации, ответственный за работу в приемной Главы администрации, проверяет у заявителя документ, удостоверяющий личность, заносит все необходимые сведения в [карточку](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A0F3a4d1O) личного приема заявителя (далее - карточка).

Во время личного приема заявитель вправе обратиться с обращением письменно или устно.

В случае, если интересующие заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточку. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

В случае же, если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно в ходе личного приема, заявителю предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке также подлежит регистрации в отделе и рассмотрению в порядке, предусмотренном административным Регламентом.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

По жалобам на решения заместителей Главы администрации заявителей принимает лично Главой администрации.

По окончании приема Глава администрации доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.6.2. Результатом выполнения административного действия по проведению личного приема заявителей является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие Главой администрации, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо прием письменного обращения, оставленного на личном приеме, либо направление заявителя для рассмотрения в уполномоченный орган или для личного приема к компетентному должностному лицу.

3.6.3. Срок выполнения административного действия составляет не более 30 минут.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением

муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Главой администрации.

Ответственность должностных лиц и специалистов администрации закрепляется в их должностных инструкциях:

- за прием поступивших письменных обращений ответственность несет должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за прием документов;

- за регистрацию и аннотирование поступивших письменных обращений ответственность несет должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за регистрацию документов;

- за прием обращений, поступивших в электронной форме, ответственность несет должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за прием электронных сообщений;

- за рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа ответственность несет должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, Глава администрации;

- за отправку ответов заявителям почтовой связью ответственность несет должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за отправку ответов заявителям;

- за организацию личного приема заявителей Главой администрации и должностными лицами администрации ответственность несет должностное лицо и (или) специалист отдела, ответственный за работу в приемной Главы администрации;

- за проведение личного приема заявителей ответственность несет непосредственно Глава администрации либо уполномоченное должностное лицо администрации, ведущее прием заявителей.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного Регламента.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица администрации обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению муниципальной услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации направляют в администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного Регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) администрации, а также должностных

лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного Регламента.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя Главы администрации:

- по адресу: 416101, Астраханская область, Наримановский район, с. Старокучергановка, ул. Ленина, 48;

- по телефону/факсу: (8512) 56-17-24/(8512) 56-33-77;

- по электронной почте: stsv.07@mail.ru;

- через официальный сайт органов местного самоуправления города Астрахани в информационно-телекоммуникационной сети **Интернет www.astrobl.ru**;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг http://www.gosuslugi.ru.

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей по жалобам в администрации осуществляют Глава администрации, его заместители и иные должностные лица.

Прием заявителей должностными лицами администрации осуществляется непосредственно в дни приема, предусмотренные [подпунктом 1.4.1 пункта 1.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A3F3a4dAO) административного Регламента, в соответствии с графиком приема заявителей, утверждаемым Главой администрации.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба может быть подана по адресу электронной почты администрации, указанному в [подпункте 1.4.1 пункта 1.4](consultantplus://offline/ref=03966A61F10BD36E592B7BF021927F35DD24018B228B2A3939C370DBE577B87B5788E3BCA24D9FA043A3F3a4dAO) административного Регламента.

В жалобе, поданной в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Жалоба должна быть рассмотрена администрацией в течение 30 дней со дня ее регистрации в отделе. В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление сроков его рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

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

Приложение 1

к административному Регламенту

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

┌─────────┐

│Заявитель│

└────┬────┘

\/

┌─────────────────────┐

│Направление обращения│

└──────────┬──────────┘

┌────────┬───────┬───────────┬───┴──────────┬────────────────┐

\/ \/ \/ \/ \/ \/

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

│Почтой│ │Лично│ │Факсом│ │Электронной│ │ Официальный │ │ Единый портал │

└───┬──┘ └──┬──┘ └──┬───┘ │ почтой │ │ сайт органов │ │государственных│

│ │ │ │ Управления│ │ местного │ │и муниципальных│

│ │ │ └─────┬─────┘ │самоуправления│ │ услуг │

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

\/ \/ \/ \/ │ │

┌──────────────────────────────────┐<───────┘ │

│Прием, регистрация и аннотирование│<─────────────────────────┘

│ поступивших обращений │

│ (в течение 1 дня) │ ┌──────────────────────┐

└────────┬─────────────────────────┘ │ Запись на прием │

│ /\ │ (30 дней с даты │

│ │ │ обращения о приеме) │

│ │ └───────────┬──────────┘

│ │ \/

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

│ │Подача заявителем │ │ Рассмотрение │

│ │ в ходе личного │<─┤ обращения в ходе │

│ │приема письменного│ │ личного приема │

│ │ обращения │ │ (30 минут) │

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

\/ \/

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

│Рассмотрение обращения, │ │ Устный ответ │

│принятие по нему решения и │ │(с согласия заявителя)│

│направление ответа заявителю│ │ по существу │

│(30 дней с даты регистрации │ │ поставленных вопросов│

│ обращения) │ └──────────────────────┘

└────────────────────────────┘

Приложение 1

к административному Регламенту

Образец карточки личного приема заявителя

Личный прием N

Время приема:

Корреспондент:

Адрес, телефон:

Краткое содержание:

Резолюция:

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

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

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

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

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

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

Автор резолюции: Дата приема:

Срок исполнения: