**РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ АДЫГЭ РЕСПУБЛИКЭМ**



**Гиагинский район**

**Администрация муниципального**

**образования «Дондуковское**

**сельское поселение»**

**Джэджэ районным**

**Муниципальнэ образованиеу**

**Дондуковскэ къоджэ**

**псэупIэм иадминистрацие**

|  |
| --- |
|  |

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от «29» декабря\_2018г. №186

ст. Дондуковская

**О внесении изменений**

**в Административный регламент**

**по работе с обращениями граждан в Администрации**

**Дондуковского сельского поселения, утвержденный Постановлением Главы МО «Дондуковское сельское поселение» № 83 от 29.12.2014г.**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Дондуковское сельское поселение», в целях приведения муниципального правового акта в соответствие с действующим законодательством,  **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в Административный регламент по работе с обращениями граждан в Администрации Дондуковского сельского поселения следующие изменения:

1.1. раздел V. Административного регламента «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или их работников» изложить в новой редакции, согласно Приложению.

2. Разместить настоящий Административный регламент на официальном сайте администрации МО «Дондуковское сельское поселение» в сети Интернет.

3. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава муниципального образования

«Дондуковское сельское поселение» Н.Н. Бровин

Согласовано

Юрист И.А.Сытникова

Приложение

к постановлению Администрации

Дондуковского сельского поселения

от 29.12.2014г. № 83

с изменениями и дополнениями

от «16\_» \_\_\_марта\_\_\_2018г. №\_49\_

от «16\_»\_\_марта\_\_2018г. № 49

от «\_20\_»\_\_\_04\_\_\_\_2018г. №\_73

от «22» 05 2018 г. № 92

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

Администрации Дондуковского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

### I. Общие положения

1.1.Административный регламент Администрации Дондуковского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги рассмотрению обращений граждан (далее – Муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – Заявители), и определяет сроки и последовательность действий (далее - Административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги (далее – заявители) являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан.

### 2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Дондуковского сельского поселения. В Администрации Дондуковского сельского поселения предоставление муниципальной услуги осуществляется уполномоченным специалистом.

2.2.2. Информация о местах нахождения, графике работы, адресах электронной почты и номерах телефонов для справок (консультаций) Администрации Дондуковского сельского поселения и уполномоченного специалиста, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, размещается:

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в реестре муниципальных услуг);

на информационных стендах непосредственно в местах предоставления услуги;

в средствах массовой информации;

в приложении № 1 к Административному регламенту.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- рассмотрение по существу всех поставленных в письменном обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю качественного и своевременного ответа;

- рассмотрение по существу всех поставленных в устном обращении гражданина в ходе личного приема или по телефону вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений;

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

### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Общий срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 календарных дней.

Сроки прохождения отдельных административных процедур предоставления муниципальной услуги приведены в разделе III. «Административные процедуры»

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

- Уставом Дондуковского сельского поселения;

- настоящим Административным регламентом.

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

2.6.1.Для предоставления услуги заявители представляют:

1) заявление (обращение) в произвольной форме на имя Главы Дондуковского сельского поселения с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В письменном обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата. В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность – при устном обращении;

Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6.2. При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие [государственную](garantF1://10002673.5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#sub_11) настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#sub_1151) настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6.3. Специалист Администрации, уполномоченный на выполнение муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.6.4. Прием документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется по адресу:Республика Адыгея, Гиагинский район, ст.Дондуковская, ул.Ленина, 151. Адрес электронной почты: adm.donduk.sp@mail.ru

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

Все обращения, поступившие в Администрацию Дондуковского сельского поселения подлежат обязательному рассмотрению.

### 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.**

2.10.1 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.10.2. Заявления о предоставлении муниципальной услуги, регистрируются специалистами Администрации, не более чем в течение трех дней после поступления.

**2.11. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

2.11.1. Требования к размещению и оформлению помещения:

- Помещение Администрации поселения должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно – вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;

- Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.11.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

-размещение информационных стендов с образцами необходимых документов.

2.11.3. Требования к оборудованию мест ожидания:

-места ожидания должны быть оборудованы стульями и столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на специалиста, осуществляющего прием документов от заявителей.

2.11.4. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги:

- места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы столами, стульями, информационным стендом, канцелярскими принадлежностями.

2.11.5. Требования к парковочным местам:

- на территории, прилегающей к зданию (строению), в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.11.6. Требования к оформлению входа в здание:

- здание (строение), в котором расположена Администрация поселения, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

- вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой ( вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;

- место нахождения;

- режим работы.

2.11.7. Требования к информационным стендам с образцами заполнения запросов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- информационные стенды должны содержать перечни и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11.8. Требования к местам приема заявителей:

- кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.11.9. Инвалидам обеспечиваются следующие условия доступности в администрацию МО «Дондуковское сельское поселение» (включая помещения):

- возможность беспрепятственного входа в администрацию (включая помещения) и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории администрации МО «Дондуковское сельское поселение»;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в администрацию МО «Дондуковское сельское поселение», в том числе с использованием кресла – коляски и, при необходимости, с помощью работников администрации;

- сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в администрации МО «Дондуковское сельское поселение»;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в администрацию МО «Дондуковское сельское поселение» и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой или зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

-допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

-допуск в администрацию собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 02.07.2015г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание должностными лицами администрации, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- обеспечение на стоянке администрации автотранспортных средств, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов;

- предоставление при необходимости, услуги по месту жительства или в дистанционном режиме, согласно ст. 15 Федерального закона от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.12.1.Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

2.12.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется посредством:

- консультаций;

- размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, публикаций в средствах массовой информации;

- размещения на информационном стенде.

2.12.3. Консультации по вопросу рассмотрения обращений граждан, осуществляются специалистом, предоставляющим муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по вопросам:

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о режиме работы специалиста, оказывающего муниципальную услугу;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заинтересованных лиц осуществляется бесплатно.

Основными требованиями при консультировании являются:

-компетентность;

-четкость в изложении материала;

- полнота консультирования.

Консультации предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи. При ответе на телефонные звонки и личные обращения граждан, специалист Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Время консультации не должно превышать 10 минут.

**2.13. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

Специалист, осуществляющий муниципальную услугу, несет ответственность за сохранность находящихся у него заявлений и документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность специалиста установлена в должностной инструкции.

**III. Административные процедуры**

### 3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений;

- рассмотрение письменных обращений Главой поселения и направление их на рассмотрение исполнителям;

- рассмотрение письменных обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов заявителям;

- подписание письменных ответов заявителям Главой поселения;

-направление письменных ответов заявителям о результатах рассмотрения их обращений;

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме, представленной в Приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

**3.2. Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений**

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения по почте, по электронной почте, доставленного лично в Администрацию Дондуковского сельского поселения.

3.1.2. Направление обращения по почте, по электронной почте.

Специалист Администрации Дондуковского сельского поселения, ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции, вносит в журнал регистрации входящей корреспонденции запись о приеме обращения, в том числе:

- регистрационный номер;

- дату приема обращения;

- наименование заявителя;

- краткое содержание обращения;

- тип доставки обращения;

На обращении заявителя проставляется штамп установленной формы с указанием входящего регистрационного номера и даты поступления обращения. В коллективном обращении регистрируются первые два заявителя, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ.

В день поступления обращения специалист Администрации, ответственный за прием и регистрацию входящей корреспонденции, передает обращение Главе Дондуковского сельского поселения для рассмотрения.

Представление письменного обращения лично заявителем.

Специалист Администрации поселения, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги. устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий

личность; регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений граждан в день поступления, указывая

- регистрационный номер;

- дату приема обращения;

- наименование заявителя;

- краткое содержание обращения;

- тип доставки обращения;

На обращении заявителя проставляется штамп установленной формы с указанием входящего регистрационного номера и даты поступления обращения. В коллективном обращении регистрируются первые два заявителя, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ.

В случае представления заявителем копии обращения, на ней, по просьбе заявителя, проставляется дата приема обращения, количество принятых листов и контактный телефон.

В течение 3-х дней с момента поступления обращения специалист Администрации, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, передает обращение Главе Дондуковского сельского поселения для рассмотрения.

Максимальный срок по выполнению действий по приему, первичной обработке и регистрации письменных обращений граждан не должен превышать 30 минут.

3.2.3. Результатом выполнения действий по приему, первичной обработке и регистрации обращения является подготовка к передаче на рассмотрение.

**3.3. Рассмотрение письменных обращений Главой поселения и направление их на рассмотрение исполнителям.**

3.3.1. Глава Дондуковского сельского поселения в течение трех рабочих дней рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы и направляет их для рассмотрения конкретным исполнителям. Резолюция должна содержать:

- фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение;

- кратко сформулированный текст, предписывающий действие и порядок рассмотрения. Поручение по исполнению обращения может быть дано как одному, так и нескольким исполнителям. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;

- срок исполнения;

- подпись автора резолюции с расшифровкой и датой.

3.3.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Дондуковского сельского поселения, специалист Администрации поселения, уполномоченный на оказание муниципальной услуги, в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оформив при этом сопроводительное письмо, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце 4 пункта 2.8 настоящего административного регламента.

3.3.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.4. Специалист Администрации поселения, уполномоченный на оказание муниципальной услуги, при направлении письменного обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.3.5. Если в Администрацию поселения поступила жалоба на действие (бездействие) государственного органа, муниципального органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалист Администрации, уполномоченный на оказание муниципальной услуги, возвращает жалобу гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд..

3.3.5. Результатом выполнения действий по выполнению данной административной процедуры является наложение резолюции и передача зарегистрированного обращения исполнителю для его рассмотрения по существу и организации исполнения обращения.

**3.4. Рассмотрение письменных обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов заявителям**

3.4.1. 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 заявителя.

3.4.2. Запрос документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц должен содержать данные об обращении, по которому запрашивается информация, вопрос обращения, для разрешения которого нужна информация, вид и содержание запрашиваемой информации, срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней. Запрос подписывает Глава поселения.

3.4.3. В случае необходимости исполнитель обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место, а в случаях и порядке, установленных законодательством или муниципальными правовыми актами, - комиссионно.

3.4.4. При задержке исполнения документа исполнитель за 3 дня до истечения срока представляет на имя Главы поселения просьбу о продлении срока рассмотрения документа с указанием причин и конкретного срока исполнения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем 3 пункта 3.4.1. настоящего Административного регламента, Глава поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, специалист Администрации, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, уведомляет заявителя, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

3.4.5. Если в резолюции указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный первым или тот, за которым закреплен свод информации. Исполнители, соисполнители не позднее пяти дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, при этом они несут ответственность за содержание, качество материалов и своевременность их представление ответственному исполнителю.

3.4.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию муниципальных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности муниципального образования.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или не принятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято; если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.4.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель, который непосредственно рассматривает жалобу, обязан:

- определить обоснованность просьбы (жалобы) гражданина о восстановлении нарушенных прав, т.е. определить обоснованность доводов о нарушении прав, свобод и законных интересов гражданина (других лиц);

- рассмотреть соответствие требований, изложенных в обращении гражданина, на соответствие их действующему законодательству;

- определить соответствие изложенных требований фактическим обстоятельствам и достоверность конкретных фактов, лежащих в основе требований заявителя;

- установить причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе, в обязательном порядке установить, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- истребовать само решение, которое оспаривает гражданин и все материалы, на основании которых было принято решение;

- определить перечень мер, которые должны быть приняты для восстановления (положение, которое существовало до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы и законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе дается аргументированное разъяснение в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.4.9. После рассмотрения по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятия необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителей, исполнитель готовит проект письменного ответа заявителю за своей подписью и направляет проект на подпись Главе поселения.

3.4.10. Ответы оформляются на официальных бланках Администрации поселения в соответствии с требованиями к реквизитам письма. После завершения рассмотрения обращения, проект ответа заявителю передается специалисту Администрации поселения, уполномоченному на оказание муниципальной услуги, который проверяет правильность оформления ответа и, в случае необходимости, обращает внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Административного регламента и предлагает переоформить ответ.

3.4.11. Срок подготовки письменных ответов устанавливается резолюцией Главы поселения и в соответствии с действующим законодательством не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Ответ на обращение передается на подпись Главы поселения не позднее трех рабочих дней до его направления заявителю.

**3.5**. **Подписание письменных ответов заявителям Главой поселения**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является передача на подпись Главе поселения подготовленного ответа на обращение.

3.5.2. Глава поселения подписывает подготовленный ответ в срок не более двух дней.

3.5.3. После подписания ответа на обращение Главой поселения подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту Администрации поселения, уполномоченному на оказание муниципальной услуги.

3.5.4. Результатом данной административной процедуры является подписание письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

**3.6. Направление письменных ответов заявителем о результатах рассмотрения их обращений;**

3.5.1. Основанием для начала действий является наличие подписанного письменного ответа на обращение заявителю.

3.5.2. Специалист Администрации поселения, уполномоченный на регистрацию исходящей корреспонденции, в течение одного рабочего дня после подписания ответа на обращение, регистрирует его в журнале регистрации исходящей корреспонденции и направляет по указанному заявителем в письменном обращении почтовому адресу простым почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении. По желанию заявителя ответ на письменное обращение может быть вручен ему лично либо его законному представителю, отметка об этом делается на экземпляре ответа, который остается в деле по обращению.

3.5.3. Ответ на коллективное обращение адресуется одному из заявителей с просьбой довести содержание ответа до других авторов обращения. Ответы по итогам рассмотрения обращений заявителей с официальными письмами органов государственной власти, с обращениями депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Совета депутатов Дондуковского сельского поселения, судебных органов и прокуратуры, направляются в два адреса: заявителю и автору официального письма.

3.5.4. Результатом данной административной процедуры является направление письменного ответа заявителю.

**3.6. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших во время личного приема.**

3.6.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является:

- непосредственное обращение граждан в приемную Главы Дондуковского сельского поселения, к уполномоченным лицам для предварительной записи на установленные графиками личного приема граждан дни и часы;

- поступление письменного обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

3.6.2. Специалист Администрации поселения, уполномоченный на регистрацию исходящей корреспонденции, в течение одного рабочего дня после подписания ответа на обращение, регистрирует его в журнале регистрации исходящей корреспонденции. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

3.6.3. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений заявителей, поступающих во время личного приема, включает в себя следующие административные процедуры:

- собеседование Главы поселения с заявителем;

- рассмотрение устных обращений заявителей в ходе личного приема;

- оформление поручений (резолюций) Главы поселения по вопросам, на которые не был дан ответ по существу в ходе личного приема, а также на письменные обращения, поступившие в ходе личного приема.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме, представленной в Приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

3.6.4. Содержание административной процедуры - собеседование Главы поселения с заявителем включает в себя:

- беседу с заявителем;

- регистрацию устного заявления в карточке личного приема гражданина с указанием даты личного приема, должности, фамилии, имени, отчества, ведущего прием, фамилии, имени, отчества заявителя, содержание устного заявления.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.5. Содержание административной процедуры – рассмотрение устного обращения в ходе личного приема включает в себя:

а) - устный ответ Главы поселения по существу на все поставленные в устном обращении вопросы, если изложенные в устном обращении факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

- подтверждение заявителем согласия с тем, что ответ на обращение дан устно, запись в карточке личного приема гражданина о согласии заявителя с тем, что ответ на обращение дан устно;

- подпись в карточке личного приема гражданина Главы поселения, дата;

б) – разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения;

- подтверждение заявителем согласия с тем, что разъяснения даны устно;

- запись в карточке личного приема гражданина о согласии заявителя с тем, что разъяснения даны устно;

в) – отказ заявителю в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение заявителю причин отказа;

- запись в карточке личного приема гражданина об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения, с указанием причин отказа;

- подпись в карточке личного приема гражданина Главы поселения, дата.

3.6.6. Содержание административной процедуры – оформление поручений (резолюций) Главы поселения по вопросам, на которые не был дан ответ по существу в ходе личного приема, а также на письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, включает в себя:

а) в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, если заявителю необходим письменный ответ:

- оформление Главой поселения поручения в виде резолюции о подготовке письменного ответа по существу поставленных в устном обращении и внесенных в карточку личного приема гражданина вопросов;

- информирование об этом заявителя;

- подпись в карточке личного приема гражданина Главы поселения, дата;

б) в случае, если в ходе личного приема заявитель передал письменное обращение:

- оформление в карточке личного приема гражданина отметки «Поступило письменное обращение»;

- оформление Главой поселения поручения в виде резолюции о подготовке письменного ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов;

- информирование об этом заявителя.

3.6.7. Письменные обращения заявителей, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном для письменных обращений в порядке в соответствии с пунктом 3.1. настоящего административного регламента.

3.6.7. Глава поселения по результатам рассмотрения обращений заявителей в ходе личного приема может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.8. Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению Главой поселения обращений заявителей, поступающих во время личного приема является:

- устный ответ на все вопросы по существу;

- разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться по вопросам, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения;

- уведомление заявителей о результатах рассмотрения устных обращений, поступивших на личном приеме, посредством направления письменного ответа.

### IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием решений специалистом осуществляется Главой поселения.

4.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.2.1. Специалист, ответственный за прием документов и введение в базу данных, несет персональную ответственность за:

-полноту, качество и достоверность принятых документов и введенной информации о заявителе в базу данных.

4.3. Контроль за предоставление муниципальной услуги осуществляет Глава поселения в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения специалистом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации. По результатам проверок Глава поселения дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет 1 месяц.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании правовых актов Администрации поселения и обращений заинтересованных лиц в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) специалиста, а также проверки исполнения положений настоящего Административного регламента.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги индивидуальным правовым актом Администрации поселения формируется комиссия, председателем которой является Глава поселения. В состав комиссии включаются муниципальные служащие Администрации.

Комиссия имеет право:

разрабатывать предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии со статьей 27 Федерального закона от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ « О муниципальной службе в Российской Феедерации».

# V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или их работников

 **5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации муниципального образования и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги**

**Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) администрации муниципального образования, Отдела и (или) его должностных лиц, принятые и (или) осуществленные при предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.**

**5.2. Предмет жалобы**

**5.2.1. Предметом жалобы является решение и (или) действие (бездействие) муниципального образования и (или) его должностных лиц, принятого и (или) осуществленного при предоставлении муниципальной услуги.**

**5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:**

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

**2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме;**

**3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;**

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

**5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме;**

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

**7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме;**

**8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;**

**9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальной услуги в полном объеме.**

**10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме.**

**5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

**5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию муниципального образования, предоставляющую муниципальную услугу.**

**В администрации муниципального образования определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:**

**а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.**

**5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

**5.4.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде.**

**5.4.2. В письменной форме на бумажном носителе жалоба подается:**

**- непосредственно в администрацию муниципального образования (Адрес: РА, Гиагинский район, ст. Дондуковская, ул. Ленина, 151);**

**- по почте, по адресу администрации муниципального образования (Адрес: 385635, РА, Гиагинский район, ст. Дондуковская, ул. Ленина, 151);**

**- на личном приеме главы администрации муниципального образования (заместителя главы).**

**5.4.3. В электронном виде жалоба подается заявителем посредством:**

**- официального сайта администрации муниципального образования в сети "Интернет" (http://www.dondukovskoyesp.ru);**

**- Единого портала (http://www.gosuslugi.ru);**

**- электронной почты администрации муниципального образования (adm.donduk.sp@mail.ru).**

**5.4.4. Жалоба также может быть направлена через МФЦ.**

**5.4.5. Жалоба должна содержать:**

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

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

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

**г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии (при подаче жалобы в электронном виде - скан-образы).**

**В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:**

**а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);**

**б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);**

**в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.**

**5.4.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.**

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

**Поступившая в администрацию муниципального образования жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подлежит рассмотрению главой администрации муниципального образования (его заместителем) в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в администрации муниципального образования, а в случае обжалования отказа администрации муниципального образования, должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.**

**5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

**Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.**

**5.7. Результат рассмотрения жалобы**

**5.7.1. По результатам рассмотрения в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:**

**1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Республики Адыгея, муниципальными правовыми актами;**

**2) в удовлетворении жалобы отказывается.**

**Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.7.1. настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.**

**5.7.2. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:**

**1) наличие вступившего в законную силу решения суда;**

**2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;**

**3) наличие решений по жалобе, принятых ранее в соответствии с требованиями законодательства.**

**5.7.3. Администрация муниципального образования вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:**

**а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;**

**б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.**

**5.7.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.**

**5.7.5. При удовлетворении жалобы администрация муниципального образования принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результатов муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.**

**5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

**5.8.1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:**

**а) наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;**

**б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;**

**в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;**

**г) основания для принятия решения по жалобе;**

**д) принятое по жалобе решение;**

**е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;**

**ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.**

**5.8.2. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью главы муниципального образования (его заместителем).**

**5.8.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.**

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

**5.9. Порядок обжалования решения по жалобе**

**Заявитель также вправе обжаловать принятое решение по жалобе в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.**

**5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

**Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на стенде в месте предоставления муниципальной услуги, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на официальном сайте администрации муниципального образования (http://www.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.ru), а также путем оказания консультаций по телефону, электронной почте, при личном приеме заявителя.**

### Приложение № 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

**Информация о месте нахождения, графике работы, адресе электронной почты и номера телефонов для справок**

**Место нахождения специалиста, предоставляющего муниципальную услугу**: здание Администрации Дондуковского сельского поселения

**Почтовый адрес**: 385635, Адыгея, Гиагинский район, ст. Дондуковская, ул. Ленина 151

**График** **(режим)** **приема специалиста** по вопросам предоставления муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник | \_8.00-12.00, перерыв 12.00-12.40 |
| Вторник | \_8.00-12.00, перерыв 12.00-12.40 |
|  |  |
| Четверг | \_8.00-12.00, перерыв 12.00-12.40 |
|  |  |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

**Справочные телефоны**:

Глава Дондуковского сельского поселения: 8 (87779) 93958

Специалист, предоставляющего услугу : 8(87779) 93993

**Адрес электронной почты:**  [adm.donduk.sp@mail.ru](mailto:adm.donduk.sp@mail.ru)

### Приложение № 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

**БЛОК-СХЕМА**

процедур по рассмотрению письменных обращений граждан

Заявитель

Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений Главой поселения и направление их на рассмотрение исполнителям

направление письменных ответов заявителям о результатах рассмотрения их обращений

Подписание письменных ответов Главой поселения

Рассмотрение письменных обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов заявителям

### Приложение № 3

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

**БЛОК-СХЕМА**

**процедур по рассмотрению обращений в ходе личного приема граждан**

Рассмотрение письменных обращений исполнителями, подготовка и согласование проектов письменных ответов заявителям

Оформление поручений (резолюций) исполнителям

Разъяснения заявителям

Отказ в дальнейшем рассмотрении обращения

Устный ответ заявителям

Заявитель

Собеседование Главы поселения с заявителями в ходе личного приема

Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

Подписание письменных ответов Главой поселения

Направление письменных ответов заявителям о результатах рассмотрения их обращений

**Приложение № 4**

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

**ОБРАЗЕЦ**

**ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ИЛИ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_ Наименование \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование структурного

подразделения ОМСУ)

**Жалоба**

\* Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Местонахождение юридического лица, физического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фактический адрес)

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Код учета: ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Ф.И.О. руководителя юридического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* на действия (бездействие):

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

(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа)

\* существо жалобы:

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

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

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

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

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты регламента)

поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(подпись руководителя юридического лица, физического лица)

### 

### 

### Приложение № 5

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

**ОБРАЗЕЦ**

**РЕШЕНИЯ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(**наименование ОМСУ) **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) Администрации поселения**

**ИЛИ ЕЕ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА**

Исх. от \_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_

РЕШЕНИЕ

по жалобе на решение, действие (бездействие)

органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа, принявшего решение по жалобе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Номер жалобы, дата и место принятия решения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Изложение жалобы по существу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Изложение возражений, объяснений заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

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

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

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

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель -

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

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

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(решение, принятое в отношении обжалованного

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

действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью

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

или частично или отменено полностью или частично)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена

или не удовлетворена полностью или частично)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(должность лица уполномоченного, (подпись) (инициалы, фамилия)

принявшего решение по жалобе)

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