**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРУТОЯРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЕКАТЕРИНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**13 декабря 2018 года № 44 с. Крутояр**

**О внесении изменений и дополнений в постановление № 14 от 24.05.2018 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям, в установленный законодательством РФ срок»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом №59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации» (ред. от 27.11.2017 года), Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Саратовской области № 73-ЗСО от 31.07.2018 г, Уставом Крутоярского муниципального образования, администрация Крутоярского муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. В **Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям, в установленный законодательством РФ срок»** внести следующие изменения и дополнения:

В пункте «**8.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем»**  подпункт 8.4 изложить в новой редакции:

«8.4 Запрещается требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона.

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:  
а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;  
б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;  
в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;  
г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.»

а) В пункте «**17.** **Прием и регистрация обращения»** подпункт 17.10 изложить в новой редакции:

«17.10. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке. По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.»;

б) Пункт «**17.** **Прием и регистрация обращения»** дополнить подпунктами следующего содержания:

«**17.12** Гражданин вправе получить в Администрации Крутоярского муниципального образования, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

**17.13** При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного телефона органа местного самоуправления, принявшего обращение.

**17.14** Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, угрозы жизни и вреда здоровью, подлежат безотлагательной регистрации в органе местного самоуправления должностным лицом.»;

в) В пункте «**18. Права гражданина при рассмотрении обращений»** подпункта 18.1 абзац «1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме» изложить в новой редакции:

«1) В случае, если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе гражданина они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом орган местного самоуправления вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.»;

г) В пункте **20.** **Направление ответа на обращение** подпункт 20.4 дополнить абзатцем следующего содержания:

«По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.»;

д) Пункт **21.** **Личный прием граждан** изложить в новой редакции:

**«21.** **Личный прием граждан**

21.1 Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах доступна для граждан и размещаться при входе в здание Администрации Крутоярского муниципального образования и в фойе здания, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством. При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан.

21.2 Организацию личного приема граждан осуществляет глава Администрации.

21.3. На основании документа, удостоверяющего личность гражданина, оформляется карточка личного приема граждан.

21.4. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

21.5. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор необходимых документов и представляют их для доклада принимающему должностному лицу по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

21.6. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

2) ветераны и инвалиды боевых действий;

3) инвалиды I–III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;

4) беременные женщины;

5) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;

6) граждане, достигшие 70-летнего возраста;

7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

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

21.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном [**порядке**](garantf1://12046661.0).

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

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

21.11. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Администрации осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

21.12. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.»

Пункт «**29. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:»** изложить в новой редакции:

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию.

Жалоба рассматривается главой Администрации. Жалобы на решения, принятые главой Администрации рассматривается непосредственно главой Администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, портала государственных и муниципальных услуг Саратовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего;

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

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению главой Администрации в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

При рассмотрении жалобы глава Администрации обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Для этого глава Администрации:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

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

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего 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 данных мер.

По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации принимает одно из следующих решений:

 1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 г муниципальной услуги.

2. 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.»

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит обнародованию.

3. Обнародовать настоящее постановление в фойе здания Администрации Крутоярского муниципального образования и разместить на сайте в сети интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации Крутоярского**

**муниципального образования А.Е. Лапшин**