**Российская Федерация**

**Администрация Сластухинского муниципального образования**

**Екатериновского муниципального района**

**Саратовской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19 июня 2012 г. №17 с. Сластуха

|  |
| --- |
| **Об утверждении Административного регламента администрации** **Сластухинского муниципального образования по предоставлению** **муниципальной услуги «По рассмотрению обращений граждан)»** |

В соответствии с постановлениями Администрации Сластухинского МО от 08 июня 2012 года №13 « Об утверждении «Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Сластухинского муниципального образования »

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1.Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению администрацией Сластухинского МО муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (приложение 1)

2. Постановление обнародовать в установленном порядке и разместить на официальном сайте Сластухинского муниципального образования в сети Интернет.

3.Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

 4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

**Глава администрации**

**Сластухинского МО: В.Н.Бывалкин**

**Приложение к постановлению №17 от**

**19.06.2012 г.**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

Администрации Сластухинского муниципального образования по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

### I. Общие положения

 1.1.Административный регламент Администрации Сластухинского муниципального образования 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.

1.3.Порядок информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на официальном сайте администрации Сластухинского муниципального образования http://slast.ekaterinovka.sarmo.ru/

 в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - Сайт), на информационном стенде.

 1.4. Информирование и консультирование граждан по вопросу предоставления услуги.

Информирование и консультирование граждан по вопросу предоставления услуги осуществляется:

непосредственно в помещениях Администрацией поселения;

-с использованием средств телефонной связи;

-путем электронного информирования;

-посредством размещения информации на официальном сайте Сластухинского муниципального образования;

-на информационных стендах;

1.5.Место нахождение администрации: с.Сластуха, ул. Советская дом №49 а;

Почтовый адрес - 412132,Саратовская область, Екатериновский район, село Сластуха, улица Советская дом №49 а;

Телефоны для справок - 8(845-54) 7-14-21;

Адрес электронной почты администрации муниципального образования:

e-mail: slastuxamo@mail.ru Этот e-mail адрес защищен от спам-ботов, для его просмотра у Вас должен быть включен Javascript

График работы:

1.6 прием заявителей осуществляется в соответствии со следующим графиком работы:

Понедельник - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

Вторник - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

Среда - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

Четверг - с 8.00. до 12.00., с 13.00. до 15.00.

С 12.00 до 13.00 обеденный перерыв

Пятница - не приемный день

Суббота - выходной день.

Воскресенье - выходной день.

Адрес месторасположения, телефон для справок и консультаций, адрес электронной почты Администрации, сведения о графике (режиме) работы Администрации сообщаются по телефонам, а также размещаются на официальном сайте Администрации : http://slast.ekaterinovka.sarmo.ru/

1.7.Консультирование и информирование (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами Администрации .

Консультации предоставляются по вопросам:

- перечня необходимых документов для оказания услуги;

- порядка и сроков рассмотрения заявлений и документов;

- порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями при консультировании и информировании являются: компетентность, вежливость, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

Должностные лица (специалисты) Администрации, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести достоинства.

Гражданин с учетом графика (режима) работы Администрации с момента представления заявления и необходимых документов имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его заявления и документов при помощи телефона, Интернета, электронной почты.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по информированию и консультированию - 30 минут.

Информация о предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.7.1. При обращении Заявителя в устной форме лично или по телефону специалист администрации должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование органа, в который позвонил Заявитель, затем в вежливой форме дать Заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность информирования каждого Заявителя составляет не более 15 минут.

В случае если в обращении Заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста администрации, при личном обращении Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении Заявителя по телефону специалист администрации должен сообщить Заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.7.2. При письменном обращении Заявителя, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения Заявителем письменного ответа, в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении в срок, не превышающий **30 дней** со дня регистрации обращения.

1.7.3. На информационных стендах Администрации Сластухинского муниципального образования размещается следующая информация:

- режим работы Администрации, график приема Заявителей, номера телефонов для справок, адрес Сайта, адрес электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;

- текст Регламента.

1.7.4. На Сайте размещается следующая информация:

- адрес места нахождения Администрации, номер телефона для справок, адрес электронной почты;

- режим работы Администрации и график приема Заявителей;

- порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст Регламента.

 1.8. Лица, обратившиеся в Администрацию непосредственно, путем обращений по электронной почте или с использованием средств телефонной связи, информируются:

1) о перечне документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);

2) о правильности оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;

3) об источниках получения документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги.

**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 Сластухинского муниципального образования. В Администрации Сластухинского муниципального образования (далее Администрация) 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 Сластухинского муниципального образования 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.

### 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. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Саратовской области, Сластухинского муниципального образования, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением 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 Сластухинского муниципального образования;

- Решением Сластухинского муниципального образования от 16.02.2007 №19-33 «О Положении о порядке и сроках обращений граждан в органы местного самоуправления»

( с изменениями от 24.03.2008 г. решение №33-52»;

- настоящим Административным регламентом.

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

Для предоставления услуги заявители представляют:

 1) заявление (обращение) в произвольной форме на имя Главы администрации Сластухинского муниципального образования 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 должно содержать 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

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

 Прием документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется по адресу: Саратовская область, Екатериновский район, с. Сластуха, ул.Советская, д.71. Адрес электронной почты: slastuxamo@mail.ru Этот e-mail адрес защищен от спам-ботов, для его просмотра у Вас должен быть включен Javascript

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

 Все обращения, поступившие в Администрацию подлежат обязательному рассмотрению.

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

 Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие в заявлении фамилии, имени, отчества гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- наличие в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст обращения не поддается прочтению;

- наличие в письменном обращении гражданина вопроса, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления и тому же должностному лицу;

- невозможность ответа по существу поставленного в обращении вопроса без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- обжалование в обращении судебного решения, в этом случае обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

 **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 30 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 оформлению входа в здание:

- здание (строение), в котором расположена Администрация , 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.

2.11.6. 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.

 2.11.7. 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.

 **2.12. 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**

2.13.1.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.

2.13.2. Место нахождения Администрации:

Почтовый адрес: 412132 Саратовская область, Екатериновский район, село Сластуха, ул.Советская, д. 49а.

2.13.3. График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами Администрации

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник  | 9.00-17.00, перерыв 13.00-14.00 |
| Вторник  | 9.00-17.00, перерыв 13.00-14.00 |
| Среда  | 9.00-17.00, перерыв13.00-14.00 |
| Четверг  | 9.00-17.00, перерыв13.00-14.00 |
| Пятница  | не приемный день |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

2.13.4. Справочные телефоны:

Глава Администрации Сластухинского Муниципального образования: 8 (845-54) 2- 30- 67;

Телефон специалиста Администрации, предоставляющего услугу:

8(845-54)7-14-21

2.14.4. Адрес интернет-сайта: http://slast.ekaterinovka.sarmo.ru/

Адрес электронной почты: slastuxamo@mail.ru.

2.13.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

непосредственно специалистом Администрации Сластухинского муниципального образования при личном обращении;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

2.13.6. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

2.13.7. Порядок проведения специалистом Администрации консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги представлен в пункте 2.14.10. настоящего Административного регламента.

2.13.8. В любое время с момента приема документов, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения Администрации.

2.13.9. Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем втором экземпляре заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

2.13.10.Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Администрации при личном контакте с заявителями, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалисты Администрации обязаны:

начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;

при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету органа местного самоуправления;

соблюдать права и законные интересы заявителей;

2.13.11. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

времени приема и выдачи документов;

сроков предоставления муниципальной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

2.13.12. Консультации и приём специалистами Администрации граждан и организаций осуществляются в соответствии с режимом работы Администрации, указанным в пункте 2.13.3. настоящего Административного регламента.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения .

###  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 администрации и направление их на рассмотрение исполнителям;

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

- подписание письменных ответов заявителям Главой администрации;

- 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 Сластухинского муниципального образования.

3.1.2. Направление обращения по почте, по электронной почте.

Специалист Администрации , 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 администрации для рассмотрения.

Представление письменного обращения лично заявителем.

Специалист Администрации , 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 администрации муниципального образования 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 администрации и направление их на рассмотрение исполнителям.**

 3.3.1. Глава администрации 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 , специалист Администрации , 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 , 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 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 администрации.

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 администрации 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 администрации 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 администрации.

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 администрации и в соответствии с действующим законодательством не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Ответ на обращение передается на подпись Главы администрации не позднее трех рабочих дней до его направления заявителю.

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

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

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

3.5.3. После подписания ответа на обращение Главой администрации подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту Администрации , 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 , 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 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 Саратовской областной Думы, депутатов Совета депутатов Сластухинского муниципального образования, 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 администрации, 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. Личный прием заявителей осуществляется Главой администрации в соответствии с графиком личного приема граждан. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется: непосредственно специалистом Администрации при личном обращении;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

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

 - собеседование Главы администрации с заявителем;

 - рассмотрение устных обращений заявителей в ходе личного приема;

 - оформление поручений (резолюций) Главы администрации 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 администрации 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 администрации 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 администрации, дата;

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

 - 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 администрации, дата.

 3.6.6. Содержание административной процедуры – оформление поручений (резолюций) Главы администрации 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 администрации 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 администрации, 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 администрации 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.

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

 3.6.9. Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению Главой администрации 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 муниципального образования;

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

### IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

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 администрации в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения специалистом положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Саратовской области. По результатам проверок Глава администрации 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 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 формируется комиссия, председателем которой является Глава администрации. 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 Федерации».

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

5.1. Действия (бездействие) и решения лиц Администрации, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Контроль деятельности специалиста осуществляет Администрация .

Заявители также могут обжаловать действия (бездействие) специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, Главе администрации или в судебном порядке;

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) (Приложение № 4 к настоящему Административному регламенту).

При обращении заявителей в письменной форме рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Саратовской области области, Администрации муниципального района.

Обращения иных заинтересованных лиц рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их поступления в Администрацию .

5.4. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к служащему, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.5. Глава администрации проводит личный прием заявителей по жалобам в соответствии с режимом работы Администрации муниципального образования.

5.6. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 (тридцати) дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам исполнительной власти области, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов Глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцати) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.7. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы ответственным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы (Приложение № 5 к настоящему Административному регламенту).

 Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения направляется заявителю.

5.9. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.12. Если в письменном обращении заявителя 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, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.13. 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.14. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.15. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие специалиста Администрации, в судебном порядке.

5.16. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номерам телефонов:

по электронной почте органов, предоставляющих муниципальную услугу (в случае его наличия).

5.17. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

### Приложение № 1

 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению

устные обращения граждан по (телефону доверия)

письменные обращения граждан

личный прием граждан

оперативное решение проблем поднятых в обращениях граждан

прием и первичная обработка письменных обращений

рассмотрение обращений специалистом, продление сроков; личный прием граждан

оформление ответа на поручение о рассмотрении обращений граждан

**Приложение № 2**

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 № 3

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

по рассмотрению обращений граждан

**ОБРАЗЕЦ**

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

**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)

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