## 

**22 июль 2018 й. №22 22 июля 2018г.**

**Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»**

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 10.07.2012 № 35 « Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов по исполнению муниципальных функций и предоставлению муниципальных услуг», в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок» **постановляю:**

1.Утвердить Административный регламент муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок».

2. Утвержденный Административный регламент разместить в сети общего доступа «Интернет» на официальном сайте Администрации сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский район.

3. Постановление Администрации сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский район от 10.07.2012 № 35 «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги **«**Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок» считать утратившим силу.

## 4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

## 

**Глава сельского поселения И.М.Зайнагабдинов**

## 

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНПостановлением Администрации сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан от 22.07.2018года № 22 |

**Административный регламент муниципальной услуги**

**«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов. В рамках настоящего Административного регламента Администрация сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский Район Республики Башкортостан (далее - Администрация) исполняет муниципальную услугу по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок (далее - услуга) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются:

­– граждане Российской Федерации лично, либо объединения граждан, в том числе юридических лиц;

– иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

– юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации. Местонахождение и почтовый адрес Администрации: 453368, улица Молодежная, д.2, с. Зяк-Ишметово, Куюргазинский район, Республика Башкортостан.

Режим работы Администрации ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 8:00 до 17:00 часов; перерыв на обед с 13:00 до 14:00 часов.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

Телефон для справок: 8 (34757) 68-3-73

Номер телефона-факса: 8 (34757) 66-3-73.

Прием граждан осуществляется главой сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский Район Республики Башкортостан (далее - глава Администрации). Время приема: вторник с 09.00 до 13.00.

1.3.2. Адрес электронной почты: zik\_uprav@mail.ru

1.3.3.Официальный сайт Администрации в сети «Интернет»: http:// zyak-ishmetovo.ru/.

1.3.4. Способы получения информации о месте нахождения и графике работы Администрации:

Информация о месте нахождения и графике работы Администрации, порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

- по письменным обращениям, запросам;

- по каналам электронной и телефонной связи;

- на информационных стендах помещения;

- при личном обращении граждан и (при необходимости) в средствах массовой информации.

1.3.5. При ответах на устные (по телефону или лично) обращения граждан или юридических лиц сотрудники Администрации подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, основаниях для отказа, а также предоставляют иную интересующую их информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы сотрудники Администрации должны переадресовать телефонный звонок на другое должностное лицо или же сообщить телефонный номер, по которому можно получать необходимую информацию.

1.3.6. Информирование о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется должностным лицом, ответственным за исполнение обращения граждан при личном контакте с заявителями, с использованием сети Интернет, почтовой связи.

По письменным обращениям и обращениям по каналам электронной связи ответ направляется в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

1.3.7. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Администрации.

Помещения для приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

часов приема и времени перерыва на обед.

Места для ожидания оснащены столами, стульями, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для возможности оформления запроса. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

На информационных стендах размещается следующая информация:

график приема граждан,

фамилия, имя, отчество главы Администрации,

номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей,

номера телефонов, адрес электронной почты Администрации,

перечень документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланк запроса.

Тексты информационных материалов на стендах печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок.

**2.2. Наименование органа, исполняющего муниципальную услугу**

Администрация сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский Район Республики Башкортостан.

**2.3. Описание результата исполнения муниципальной услуги**

2.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответы с уведомлением о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

2.3.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления гражданину результата рассмотрения обращения - ответа в письменной форме.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Документы подлежат исполнению в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

- без конкретной даты исполнения с пометкой "Срочно" - в 3-дневный срок;

- без конкретной даты исполнения с пометкой "Оперативно" - в 10-дневный срок;

- без конкретной даты исполнения и специальных пометок - в срок не более месяца;

- поступившие из Администрации Президента Республики Башкортостан, Правительства Республики Башкортостан - в срок, указанный в поручении. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до одного месяца с даты его подписания (до соответствующего числа следующего месяца).

- по запросам депутатов Государственного Собрания - Курултая Республики Башкортостан не позднее чем через 15 дней со дня его получения. В случае, если для рассмотрения запроса необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, срок дачи в письменной форме ответа на запрос может быть продлен должностным лицом, которому направлен указанный запрос, до 30 дней со дня его получения с сообщением об этом депутату;

- по поручению Правительства Республики Башкортостан, если срок специально не оговаривается, оно подлежит исполнению в срок до одного месяца с даты его подписания (до соответствующего числа следующего месяца).

2.4.2. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения в Администрации и заканчивается датой подписания ответа главой Администрации.

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.4. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования**

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок» (далее – муниципальная услуга) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, №4, ст. 445);

– Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №19, ст. 2060);

– Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006,   
№ 31, ст. 3451);

– Конституция Республики Башкортостан (Ведомости Государственного Собрания – Курултая, Президента и Правительства Республики Башкортостан, 02.10.2008, №19 (289), ст. 1037);

– Закон Республики Башкортостан от 12.12.2006 №391-з   
«Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» (Ведомости Государственного Собрания – Курултая, Президента и Правительства Республики Башкортостан, 08.02. 2007, №3 (249), ст. 82);

– настоящим Административным регламентом.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для**

**предоставления муниципальной услуги**

2.6.1. При обращении по средствам услуг почтовой связи, электронной почты, факсу или личном обращении.

В обязательном порядке в письменном обращении гражданина указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (главы Администрации), кому направляется обращение;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, телефон, электронный адрес заявителя;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личная подпись и дата обращения.

В обращении юридического лица указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица Администрации (главы Администрации), кому направляется обращение;

- исходящий номер и дата, почтовый адрес, телефон и электронный адрес (последнее - при наличии);

- суть обращения;

- должность, подпись, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии).

2.6.2. При личном обращении к главе Администрации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.6.3. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) иных подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме**

**документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.7.1.Основанием для отказа в приеме и рассмотрении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является их несоответствие требованиям, указанным в разделе 2.6 Регламента.

2.7.2. Если в ходе личного обращения, сотрудником, ответственным за прием и регистрацию обращений, обнаружены нарушения по порядку оформления письменного обращения, они могут быть исправлены гражданином прямо на месте.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение семи дней** со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.8.3. Письменные 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в **течение семи дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации или уполномоченное главой должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.8.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается о чем в **течение семи дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.8.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.9.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок» **предоставляется бесплатно**.

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

Срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

**2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Регистрация обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, прочтение и определение содержания вопросов, проверка истории обращений и присвоение им регистрационных номеров) юридических лиц и граждан осуществляется - в **течение трех дней** с момента поступления.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей**

2.13.1. Помещение, в котором проводится личный прием граждан, должно быть оборудовано:

- письменным столом;

- стульями;

- канцелярскими принадлежностями (бумага, ручка);

2.13.2. Зал ожидания должен быть оборудован:

- креслами (стульями);

- информационным стендом с образцами обращений и жалоб, а также нормативно-правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления муниципальной услуги;

- письменным столом с набором бумаги для оформления письменного обращения и шариковыми ручками;

- туалетной комнатой.

2.13.3. Помещение, где осуществляется запись ответственным специалистом на личный прием к главе Администрации, должно быть оборудовано:

- стульями;

- письменным столом;

- бумагой и письменными принадлежностями;

- оргтехникой (компьютер, принтер, сканер, телефон).

2.13.4.В целях обеспечения физической доступности муниципальных услуг для инвалидов, помещение, где предоставляется муниципальная услуга должно быть оборудовано:

- парковкой для специальных автотранспортных средств инвалидов

- в целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

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

2.14.1.При рассмотрении обращения должностным лицом, гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, 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.

**2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления в электронной форме**

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [иными](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=92345;fld=134;dst=100009) нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

2.15.2. Требования к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами местного самоуправления устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2.15.3. В случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации или нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах может осуществляться исключительно в электронной форме.

**Ш.Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

**3.1. Состав административных процедур**

3.1.1. Исполнение услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением услуги по рассмотрению обращений граждан.

**3.2. Последовательность административных процедур**

Последовательность действий приведена в Блок-схеме исполнения муниципальной услуги в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

**3.3. Регистрация запросов**

3.3.1. Обращения, поступившие в Администрацию регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления обращения, поступившие из государственных органов, регистрируются в день поступления.

3.3.2. Специалист по делопроизводству:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация сельского поселения Зяк-Ишметово сельсовет муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан» с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в журнале регистрации обращений граждан указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает в регистрационной карточке тип доставки обращения (письмо - почтой, телеграмма, доставлено лично, электронной почтой и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Президента Республики Башкортостан, Правительства Республики Башкортостан и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

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

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

- на поручениях о рассмотрении обращений граждан, поступивших из государственных органов с контрольными сроками исполнения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль».

Если в поручении указан срок рассмотрения обращения, на карточке с аннотацией указывается контрольный срок.

3.3.3. Результатом выполнения действий по регистрации является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение главе Администрации.

3.3.4. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. Гражданин, направивший указанное обращение, уведомляется о данном решении.

3.3.5. Направление обращения исполнителю входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать 3 рабочих дней, с даты регистрации обращения.

**3.4. Рассмотрение запросов руководством**

3.4.1. Рассмотрение обращений осуществляется главой Администрации.

3.4.2. Наряду с главой Администрации рассмотрение обращений в соответствии с частью 3 статьи 10, частью 2 статьи 12, частью 1 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» могут осуществлять уполномоченные им лица Администрации:

- заместители главы Администрации, руководители структурных подразделений Администрации, либо уполномоченные на то лица, в пределах своей компетенции.

3.4.3. Учет, контроль, организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан осуществляются Сектором Администрации.

**3.5. Передача запроса на исполнение должностному лицу**

3.5.1. Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

- содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Администрации;

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации;

- содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

- другие.

3.5.2. По каждому обращению глава Администрации пишет резолюцию по рассмотрению обращения.

3.5.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, то оно незамедлительно направляется (одновременно информация передается по телефону, телефону-факсу или электронной почте) в территориальные федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

3.5.4. По неоднократным обращениям главой Администрации на основании истории обращения рассматривается вопрос о безосновательности очередного обращения, и ответственный исполнитель готовит предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.5.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, ответственный исполнитель, согласно резолюции главы Администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляет его в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией главы Администрации жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Письмо-ответ гражданину подписывается главой Администрации, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.5.7.Специалист по делопроизводству вносит в регистрационную карточку базы данных содержание резолюции главы Администрации, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений.

3.5.8. Обращения и прилагаемые к ним документы с резолюцией главы Администрации через сектор по делопроизводству и работе с обращениями граждан направляются для рассмотрения исполнителям.

3.5.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, они должны анализироваться:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

3.5.10. В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

3.5.11. 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 может быть реализовано.

3.5.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

3.5.13. Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.5.14. Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов. Исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

3.5.15. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Администрации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, и сроки их реализации.

3.5.16. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.5.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- 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 обозначенных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

3.5.18. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

3.5.19. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.5.20. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель

вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу гражданина, запросить дополнительную информацию.

3.5.21. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, исполнителем подготавливается запрос. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

3.5.22. Запрос подписывается должностным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.5.23. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

3.5.24. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

3.5.25. В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5.26. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

3.5.27. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и им дается оценка.

3.5.28. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все полномочия, предоставленные ему в соответствии с Административным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через главу Администрации.

3.5.29. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения главы Администрации, выезжает на место.

3.5.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный главой Администрацией, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

**3.6. Анализ тематики запроса и принятие решения о возможности исполнения запроса**

3.6.1. Если в запрашиваемых сведениях содержится запрос на информацию конфиденциального характера, или содержащая государственную тайну, то заявитель уведомляется об отказе в получении такой информации, при отсутствии у него на это права.

3.6.2. Не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», следующие обращения:

 - в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исключение составляют обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, которые незамедлительно направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

-   в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

-  в случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_283578/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst16) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

-   в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

- обращение,   в   котором   обжалуется   судебное   решение,   возвращается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

По названной группе обращений специалист готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю на бланке. Срок подготовки и отправки уведомления - до 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

**3.7. Подготовка и направление ответа заявителю**

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

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

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

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Администрацией, фамилия и номер телефона исполнителя.

3.7.2. Ответ на обращение подписывается главой Администрации.

**3.8. Особенности осуществления административных процедур**

**в электронной форме**

3.8.1. Предоставление услуги в электронном виде обеспечивается путем:

* размещения информации об услуге в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан» и «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан» в сети «Интернет» на сайте [http://ciktrb.ru](http://ciktrb.ru/) и на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» http://ermolaevo-sp.ru/;
* путем подачи заявителем электронного запроса и получения ответа в письменной форме.

3.8.2. Электронный запрос подается по адресу электронной почты Администрации

([zik\_uprav@mail.ru](mailto:zik_uprav@mail.ru).)

3.8.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1.Специалист, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений главы Администрации.

4.2. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось главой Администрации на контроль, то исполнитель должен представить информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки и направить ответ заявителю.

4.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение главе Администрации:

- информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

- проекта ответа по обращению гражданина, подготовленного исполнителем.

4.4. Глава Администрации:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

- дает поручение об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

- решает вопрос о привлечении к ответственности лиц, в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.5. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

- иные основания в соответствии с компетенцией главой Администрации.

4.6. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.7. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава Администрации.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае глава Администрации дает поручение снять обращение с контроля и списать в дело ответы, полученные от исполнителей.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. Основанием для проведения плановых проверок является годовой план работы Администрации.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся на основании конкретного обращения заявителя.

4.2.3. При проведении проверки осуществляется контроль за:

обеспечением прав заявителей на получение муниципальной услуги;

исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.5. настоящего Административного регламента;

своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.4. Результаты проведения проверки оформляются в виде справки, в которой отражаются выявленные нарушения и замечания, а также предложения по их устранению. В случае необходимости к справке прилагаются копии документов, объяснительные записки должностных лиц.

4.2.5. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.2.6. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения информации о ней по телефону, по электронной почте, путём письменных обращений.

4.2.7. Учет и анализ результатов исполнительской дисциплины ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**4.3. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

4.3. Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;

учет и анализ результатов исполнительской дисциплины муниципальных служащих.

**4.4. Ответственность должностных лиц Администрации**

**за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.4.1. В случае выявления нарушений прав заявителей к виновным должностным лицам Администрации осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.2. Персональная ответственность должностных лиц Администрации закрепляется в их должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.4.3. Ответственность за предоставление муниципальной услуги и соблюдение установленных сроков её осуществления несут должностные лица, ответственные за исполнение обращений граждан.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) архивного отдела, исполняющего муниципального услугу, а также его должностных лиц**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения муниципальной услуги**

Обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами при оказании муниципальной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

Все поступившие обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые при оказании муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование также в судебном порядке.

**5.3. Основания для обращения заявителя с жалобой.**

5.3.1.Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги.

5.3.2.Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.  
 5.3.3.Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.3.4.Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.  
 5.3.5.Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.6.Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3.7.Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3.8.Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги

**5.4 Порядок подачи жалобы.**

5.4.1.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию. Жалобы на решения, принятые главой Администрации, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4.2. Жалобы на действия(бездействия) сотрудников Администрации подаются на имя главы Администрации. Жалобы на главу Администрации направляются в Совет сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан по адресу: 453368, ул. Молодежная, д.2, с.Зяк-Ишметово, Куюргазинский район, Республика Башкортостан (телефон/факс: (34757) 68-3-73; e-mail: zik\_uprav@mail.ru.

5.4.3.Жалоба должна содержать:

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

**5.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается**

5.5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.5.2. 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**5.6. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

5.6.1.Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является действия (бездействие) должностных лиц Администрации, а также решения, принятые при оказании муниципальной услуги.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы или их копии

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы**

5.7.1. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, 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.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:  
 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2. 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.

Глава сельского поселения И.М.Зайнагабдинов

Приложение №1

к Административному регламенту

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»

Направление обращения

Списание в дело

Ответ с разъяснением (в соответствии со ст. 11 ФЗ № 59-ФЗ

Ответ с уведомлением о переадресовании обращения по подведомственности

Ответ по существу поставленных в обращении вопросов

Конечный результат рассмотрения

Подготовка и направление ответа

Гражданин

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение должностным лицом ведущим личный прием

Рассмотрение

Направление на рассмотрение

Регистрация

Прием, обработка

В ходе личного приема

Факсимильной связью

Электронной связью

Лично

Почтой

Приложение №2

к Административному регламенту

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»

**Форма электронного запроса**

**для записи на прием к главе Администрации сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет** **муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ф.И.О. лица желающего записать на личный прием

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес места жительства:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Прошу записать меня на личный прием к главе Администрации**

**сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет** **муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан согласно графику приема на «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.**

**Краткое содержание вопроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приложение: (**Заявителем могут быть приложены сканированные копии документов по существу данного вопроса**), сканированная копия паспорта лица, подающего заявку на личный прием, либо заявка должна быть заверена электронно-цифровой подписью.**

Приложение №3

к Административному регламенту

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»

**Журнал учета граждан на прием по личным вопросам**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Дата записи на прием** | **Ф.И.О., адрес, контактный телефон заявителя** | **Краткое содержание вопроса** | **Результат рассмотрения вопроса. поручения по итогам приема** | **Ответственный исполнитель** | **Отметка об исполнении** |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №4

к Административному регламенту

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»

**Карточка регистрации приема граждан**

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Фамилия ведущего приём \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заключение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Подпись ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №5

к Административному регламенту

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством срок»

(образец жалобы)

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

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

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

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалоба

на нарушение требований исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращения граждан

Я \_Иванов Иван Иванович подаю жалобу от своего имени  на нарушение исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, допущенное сотрудником Администрации сельского поселения Зяк-Ишметовский сельсовет муниципального района Куюргазинский район Республики Башкортостан Петровым С.И. в части следующих требований:

1. Нарушен срок предоставления ответа на обращение, ответ предоставлен через 45 дней.

2.  В ответе не указанны конкретные сроки и ответственный исполнитель по вопросу продления аренды нежилого помещения расположенного по адресу с.Зяк-Ишметово, ул. Заречная, дом 1

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Иванов Иван Иванович

паспорт серия   2708 №598752

выдан ОВД г.Кумертау

дата выдачи 25.02.2001

подпись

контактный телефон  89172585623

дата