РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

НОВОДЕРЕВЕНЬКОВСКИЙ РАЙОН

Администрация Судбищенского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 мая 2012года №28

## Об утверждении административного

регламента предоставления администрацией

Судбищенского сельского поселения

Новодеревеньковского района муниципальной

услуги «Осуществление приема граждан,

обеспечение своевременного и в полном объеме

рассмотрения устных и письменных обращений

граждан, принятие по ним решений и направление

заявителям ответов в установленный

законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ   
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,   
Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=116783;fld=134;dst=100094) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района от  «25» мая 2012 года № 25 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района и правил проведения экспертизы проектов административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить административный регламент предоставления администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения С.М.Папонова

Приложение

к постановлению администрации

Судбищенского сельского поселения

Новодеревеньковского района

от 28 мая 2012года №28

Административный регламент

предоставления администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный   
законодательством Российской Федерации срок»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность исполнения администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района (далее также – администрация поселения) административных процедур, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, а также порядок взаимодействия администрации поселения с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, должностными лицами, гражданами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица – граждане Российской Федерации, в том числе лица, наделенные в установленном законодательством порядке полномочиями выступать от имени иных лиц, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами или законодательством Российской Федерации (далее также – заявители, граждане).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Справочная информация об администрации поселения:

1. место нахождения: Орловская область, Новодеревеньковский район,

с.Судбище д.120

2) справочный телефон: (48678)2-52-57;

3) факс: (48678) 2-52-57;

4) интернет-адрес: [www.admin](http://www.admin/) sudbish.ru

5) адрес электронной почты:

6) график работы:

понедельник–пятница – с 9:00 до 18:00;

перерыв – с 13:00 до 14:00;

суббота и воскресенье – выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

1.3.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги:

1. размещается:

на официальном сайте администрации Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района ([www.admin](http://www.admin/) sudbish.ru) (далее сайт администрации поселения)

на информационном стенде в администрации поселения;

2) предоставляется заявителям в устной форме в установленное графиком работы время:

при непосредственном обращении в администрацию поселения по месту ее нахождения;

по справочному телефону администрации поселения.

1.3.3. В ходе устного информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги заявителям предоставляются сведения о порядке   
и сроках ее предоставления, требованиях к письменному обращению (обращению в форме электронного документа), порядке записи на личный прием, а также справочная информация об администрации поселения, указанная в пункте 1.3.1 административного регламента.

На индивидуальное (в устной форме) информирование заявителя выделяется не более 15 минут. В случае если для ответа требуется более продолжительное время, заявителю необходимо обратиться в органы исполнительной власти с запросом о предоставлении информации.

Информация о предоставлении муниципальной услуги по запросу предоставляется в порядке, установленном Федеральным законом   
от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации   
о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.3.4. На информационном стенде и в сети Интернет (на сайтах, указанных в подпункте 1 пункта 1.3.2 административного регламента) размещается и регулярно актуализируется следующая информация:

о месте нахождения, справочном телефоне, факсе, интернет-адресе, адресе электронной почты и графике работы администрации поселения;

график личного приема граждан главой поселения, заместителями главы администрации поселения;

нормативные правовые акты Российской Федерации и Орловской области (извлечения из них), регулирующие вопросы предоставления муниципальной услуги.

Кроме того, на информационном стенде помещается образец заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационном стенде – на государственном языке Российской Федерации в удобном для восприятия виде.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений   
и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2.2. Наименование органа местного самоуправления,   
предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района.

Администрация поселения осуществляет взаимодействие с иными государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами, организациями в рамках их компетенции по решению поставленных в обращении вопросов. Требовать от заявителя осуществления действий, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, запрещается.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является направление ответа на обращение по существу поставленных вопросов,   
за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее также – Федеральный закон о рассмотрении обращений граждан), или уведомление о направлении обращения   
в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, а также устный ответ   
на устное обращение в ходе личного приема.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней   
с даты регистрации обращения.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение   
3 рабочих дней с момента поступления в администрацию поселения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых   
не входит в компетенцию администрации поселения, направляется в течение 7 календарных дней с даты его регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса   
о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения,   
в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен главой поселения, но не более, чем на 30 календарных дней,   
с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

По запросу государственного органа, органа местного самоуправления, организации, рассматривающей обращение, документы и материалы, необходимые для его рассмотрения, предоставляются администрацией поселения в срок, не превышающий 15 календарных дней.

2.4.2. Заявителю направляется:

1) в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению,   
в связи с чем, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению   
на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

2) в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения:

сообщение заявителю о недопустимости злоупотребления правом   
на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись   
в администрацию поселения;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных   
в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134).

Ответ (уведомление) направляется заявителю не позднее последнего дня установленного законодательством Российской Федерации срока.

2.5. Перечень нормативных правовых актов

При предоставлении муниципальной услуги применяются следующие правовые акты:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 21.01.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, № 4, ст. 445, Парламентская газета, № 4, 23-29.01.2009);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1   
«Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, № 89, 12.05.1993, Ведомости СНД и ВС РФ, 13.05.1993, № 19, ст. 685);

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1   
«О государственной тайне» (Российская газета, № 182, 21.09.1993, «Российские вести», № 189, 30.09.1993; Собрание законодательства Российской Федерации, 13.10.1997, № 41, стр. 8220-8235);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 5.05.2006, Парламентская газета, № 70-71, 11.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 № 19, ст. 2060) (далее – Федеральный закон о рассмотрении обращений граждан);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Российская газета, № 165, 29.07.2006, Парламентская газета, № 126-127, 3.08.2006; Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, № 165, 29.07.2006, Парламентская газета,   
№ 126-127, 03.08.2006; Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Российская газета, № 25, 13.02.2009, Парламентская газета, № 8, 13-19.02.2009; Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 168, 30.07.2010; Собрание законодательства Российской Федерации, 2.08.2010, № 31, ст. 4179);

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года № 188   
«Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (Российская газета, № 51, 14.03.1997; Собрание законодательства Российской Федерации, 10.03.1997, № 10, ст. 1127);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Российская газета, № 113, 24.06.2009; Собрание законодательства Российской Федерации, 22.06.2009, № 25,   
ст. 3060);

Закон Орловской области от 20 апреля 1995 года № 1-ОЗ  
«Об обращениях граждан» («Орловская правда», № 30, 20.02.2007; Собрание нормативных правовых актов Орловской области, № 36, октябрь 2006-март 2007, Портал Орловской области);

постановление Правительства Орловской области от 30 декабря 2009 года № 306 «Об утверждении требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования государственной специализированной информационной системой «Портал Орловской области – публичный информационный центр» (Портал Орловской области);

постановление Правительства Орловской области от 29 февраля 2012 года № 65 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан   
в органах исполнительной государственной власти Орловской области» (Портал Орловской области);

постановлением администрации Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района от «25» мая 2012г. № 25 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района и правил проведения экспертизы проектов административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг» (сайт администрации поселения);

распоряжение администрации Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района от «13» октября 2011г. № 15 об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района (сайт администрации поселения).

2.6. Перечень документов, необходимых   
для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего письменного или устного обращения.

Письменное обращение составляется в произвольной форме   
и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа власти, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен   
в форме электронного документа;

изложение сути предложения, заявления или жалобы;

личную подпись заявителя и дату.

По желанию заявителя может быть указан контактный телефон, иные сведения.

Заявитель, в случае необходимости, в подтверждение своих доводов, вправе приложить необходимые документы и материалы либо их копии на бумажном или электронном носителе.

При проведении личного приема граждан (обращении в устной форме) заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.2. Администрация поселения в случае необходимости запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Непредставление заявителем иных документов, кроме обращения,   
не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

2.6.3. Требовать от заявителя предоставления иных документов   
и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере рассмотрения обращений граждан и предоставления муниципальных услуг, запрещается.

2.7. Основания для отказа в приеме обращения

Основания для отказа в приеме обращения отсутствуют.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Муниципальная услуга не предоставляется в случае поступления в администрацию поселения обращений, предусмотренных статьей 11 Федерального закона о рассмотрении обращений граждан.

2.8.2. Обращение не рассматривается по существу, если:

в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае глава поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения   
и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись   
в администрацию поселения;

от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

Обращение, поступившее в ходе личного приема, не рассматривается, если ранее заявителю был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в устной или письменной форме.

2.8.3. Ответ на обращение не дается, если:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица,   
а также членов его семьи.

2.8.4. Не предъявление заявителем документа, удостоверяющего личность, является основанием для отказа в личном приеме.

2.9. Плата за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди

2.10.1. Максимальное время ожидания в очереди на личный прием граждан главой поселения составляет не более 90 минут, при непосредственной подаче письменного обращения в администрацию поселения – 30 минут.

2.10.2. Результат предоставления услуги – ответ (уведомление)   
в письменной или электронной форме направляется заявителю по почте или по электронной почте соответственно не позднее дня, следующего за днем подписания, в пределах сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

2.11. Срок и порядок регистрации обращения

Срок и порядок регистрации обращения установлены в подразделе 3.2 административного регламента.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется   
муниципальная услуга, месту ожидания и приема заявителей,   
размещению и оформлению информации о порядке   
предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются материально-техническими средствами, необходимыми сотрудникам администрации поселения для предоставления муниципальной услуги, в том числе офисной мебелью, канцелярскими принадлежностями, телефоном, организационной и компьютерной техникой с возможностью доступа к информационным системам.

2.12.2. Места ожидания и личного приема граждан должны иметь свободный и удобный доступ для заявителей.

Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещение для личного приема граждан должно быть обеспечено стульями (креслами), столами, телефоном, средствами оргтехники.

Место ожидания должно быть обеспечено стульями (креслами), столом, канцелярскими принадлежностями для составления письменных обращений.

2.12.3. Требования к размещению и оформлению информации   
о порядке предоставления муниципальной услуги в месте ожидания установлены в подразделе 1.3 административного регламента.

2.13. Показатели доступности и качества   
предоставления муниципальной услуги

2.13.1. При предоставлении муниципальной услуги администрацией поселения обеспечивается реализация следующих прав заявителей:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Дополнительные документы и материалы приобщаются   
к направленному обращению и учитываются при его рассмотрении, при поступлении просьбы об их истребовании – возвращаются заявителю. При необходимости копии указанных документов и материалов прилагаются   
к обращению;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения. При поступлении от гражданина просьбы   
об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, сотрудник администрации поселения, осуществляющий выполнение соответствующей административной процедуры, после предъявления заявителем документа, удостоверяющего личность, обеспечивает ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134);

3) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения направленного им обращения. При поступлении такого заявления предоставление муниципальной услуги прекращается, обращение   
с соответствующим заявлением помещается в дело.

Указанные действия фиксируются в системе электронного документооборота путем внесения соответствующей информации   
в регистрационную электронную карточку, при представлении дополнительных документов и материалов их электронные образы прикрепляются к регистрационной электронной карточке. При ведении делопроизводства по обращениям граждан на бумажном носителе фиксация действий осуществляется в журнале регистрации обращений.

2.13.2. Количественные показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги представлены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели доступности | |
| Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и сотрудниками администрации поселения, принимающими участие в предоставлении муниципальной услуги, в том числе: |  |
| в письменной (электронной) форме | возможно без взаимодействия |
| в устной форме | 1 |
| Продолжительность взаимодействия (при личном приеме) | не более 30 мин. |
| Возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий | имеется |
| Возможность ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им обращения | имеется |
| Показатели качества | |
| Доля рассмотренных обращений о предоставлении муниципальной услуги в общем количестве поступивших в администрацию поселения обращений | 100 % |
| Доля обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги в общем количестве поступивших в администрацию поселения обращений | 0 |
| Доля обоснованных жалоб на несоблюдение установленных законодательством Российской Федерации сроков предоставления муниципальной услуги в общем количестве поступивших в администрацию поселения обращений | 0 |

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

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает выполнение следующих административных процедур:

а) прием и регистрация обращений;

б) рассмотрение обращений главой поселения;

в) исполнение резолюции главы поселения по существу поставленных в обращении вопросов;

г) рассмотрение отдельных обращений;

д) осуществление межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги;

е) подписание и направление ответов (уведомлений) заявителям;

ж) организация и проведение личного приема граждан.

В приложении к административному регламенту содержится [блок-схема](consultantplus://offline/main?base=RLAW127;n=18203;fld=134;dst=100245) выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

3.1.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан распространяется на обращения в форме электронного документа.

3.2. Прием и регистрация обращений

3.2.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является поступление обращения в администрацию поселения.

3.2.2. Письменные обращения:

принимаются непосредственно от заявителей в месте нахождения администрации поселения, направляются по почте по адресу: д.120 с.Судбище Новодеревеньковского района Орловской области, 303643;

отправляются по факсу: (48678) 2-52-57.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на копии обращения проставляются дата приема обращения, фамилия сотрудника администрации поселения, принявшего обращение, телефон для справок.

Дата поступления письменных обращений, поступающих по почте, непосредственно от заявителя, проставляется на оборотной стороне обращения.

3.2.3. Обращения в электронной форме направляются:

по электронной почте по адресу:

3.2.4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с подразделом 3.8 административного регламента.

3.2.5. Обращения граждан, направленные в администрацию поселения, главе поселения, принимаются и регистрируются сотрудником администрации, в сферу ведения которого входит документационное обеспечение главы поселения.

3.2.6. Регистрация письменных обращений осуществляется в течение   
3 рабочих дней со дня поступления в администрацию поселения включительно, устных обращений – в день проведения личного приема граждан.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение регистрируется незамедлительно.

3.2.7. При регистрации обращения в регистрационную электронную карточку вносятся следующие сведения:

1) дата регистрации обращения, а также дата его поступления   
в администрацию поселения;

2) регистрационный номер обращения;

3) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

4) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;

5) краткое содержание поставленных в обращении вопросов (аннотация);

6) шифры вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;

7) тип обращения (заявление, жалоба, предложение, а также благодарность; индивидуальное или коллективное);

8) канал поступления обращения (непосредственная передача, почта, факс, интернет-приемная, электронная почта, личный прием граждан);

9) форма обращения (письменная или устная форма, электронный документ);

10) кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

11) адресат обращения;

12) социальное положение заявителя;

13) количество листов в обращении и приложении к нему;

14) срок рассмотрения обращения (указываются 30 календарных дней   
с возможностью последующего уточнения на этапе рассмотрения   
и исполнения в зависимости от содержания поставленных вопросов   
и компетенции по их рассмотрению).

При получении обращений, поступивших в администрацию поселения из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в регистрационную электронную карточку вносятся также следующие сведения:

адресат обращения;

дата и номер сопроводительного письма.

При регистрации коллективных обращений в регистрационную электронную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и почтовый или электронный адрес гражданина, указанные для направления ответа.

При ведении делопроизводства по обращениям граждан на бумажном носителе регистрация осуществляется в журнале регистрации обращений.

3.2.8. На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу проставляется отметка о поступлении обращения (как правило, в виде штампа) с указанием даты и регистрационного номера.

В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт прикрепляется   
к обращению.

3.2.9. Зарегистрированное обращение передается сотрудником администрации главе поселения на рассмотрение не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения.

Обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, передается главе поселения на рассмотрение незамедлительно.

3.2.10. Результатом выполнения данной административной процедуры является прием и регистрация обращения, передача его главе поселения на рассмотрение.

3.2.11. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем формирования регистрационной электронной карточки обращения   
и прикрепления к ней электронного образа обращения, получаемого путем сканирования, или электронного обращения, поступившего по электронной почте или Интернету, а также электронного образа сопроводительного письма в случае поступления обращений из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций. При ведении делопроизводства по обращениям граждан на бумажном носителе фиксация результата осуществляется в журнале регистрации обращений.

3.3. Рассмотрение обращений главой поселения

3.3.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является регистрация обращения, поступившего в администрацию поселения, и передача его на рассмотрение главе поселения.

3.3.2. Рассмотрение обращения главой поселения осуществляется в срок, не превышающий 2 рабочих дней со дня поступления обращения.

3.3.3. В ходе рассмотрения глава поселения принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется   
в виде резолюции (указаний по исполнению), адресованной специалистам администрации поселения в соответствии с их сферой ведения.

3.3.4. Рассмотренное обращение передается сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства, адресованным специалистам администрации поселения не позднее рабочего дня, следующего за днем рассмотрения.

Обращение (подлинный экземпляр) направляется специалисту, указанному в резолюции первым (ответственному исполнителю), соисполнителям направляются копии обращений, изготовленные сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства.

3.3.5. Результатом выполнения данной административной процедуры является рассмотрение обращения главой поселения и направление его на исполнение по существу поставленных вопросов специалистам администрации поселения.

3.3.6. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем внесения резолюции главы поселения в регистрационную электронную карточку (при ведении делопроизводства по обращениям граждан на бумажном носителе фиксация результата осуществляется в журнале регистрации обращений) и направления обращения на исполнение.

3.4. Исполнение резолюции главы поселения

по существу поставленных в обращении вопросов

3.4.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является принятие решения главой поселения по существу поставленных в обращении вопросов и направление обращения   
на исполнение специалистам администрации поселения в соответствии с предметами их ведения.

3.4.2. Данная административная процедура осуществляется в пределах общего 30-дневного срока, установленного для рассмотрения обращений граждан, за исключением рассмотрения отдельных обращений   
в соответствии с подразделом 3.5 административного регламента.

3.4.3. В ходе сущностного рассмотрения обращения сотрудником администрации поселения – исполнителем осуществляется определение:

а) предмета ведения:

предмет ведения Российской Федерации;

предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

предмет ведения субъектов Российской Федерации;

вопросы местного значения;

б) органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов:

государственные органы Российской Федерации;

государственные органы Орловской области;

органы местного самоуправления;

организации;

в) порядка рассмотрения:

в администрации поселения;

в администрации поселения с направлением запроса о предоставлении документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

с направлением обращения в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

3.4.4. В ходе исполнения решения главы поселения по существу поставленных в обращении вопросов в пределах сферы ведения исполнителем осуществляется анализ сути предложения, заявления, жалобы, принимаются меры по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению поставленных вопросов, разрабатываются предложения о принятии мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, выявление и устранение причин поступления повторных и многократных обоснованных обращений, осуществляется подготовка ответа заявителю.

3.4.5. Проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание главе поселения представляется ответственным исполнителем не позднее, чем за 3 дня до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения.

Соисполнители направляют ответственному исполнителю предложения по решению вопросов, поставленных в обращении, не позднее, чем за 10 календарных дней до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения.

3.4.6. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее, чем за 5 дней до истечения 30-дневного срока рассмотрения представляет главе поселения предложения о продлении срока с указанием оснований принятия данного решения и планируемой даты рассмотрения с учетом установленного законодательством права продления срока не более, чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

В тексте уведомления указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения),   
а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

После принятия главой поселения решения о продлении срока рассмотрения исполнителю возвращается оригинал обращения для дальнейшего исполнения.

Проект итогового ответа заявителю представляется главе поселения на рассмотрение и подписание не позднее, чем за 3 дня   
до истечения срока, установленного главой поселения (предполагаемой даты рассмотрения, указанной исполнителем).

3.4.7. Результатом выполнения данной административной процедуры является подготовка проекта ответа заявителю и представление его главе поселения для рассмотрения и подписания.

3.4.8. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем внесения исполнителем отчета об исполнении в регистрационную электронную карточку. При ведении делопроизводства по обращениям граждан на бумажном носителе фиксация результата осуществляется   
в журнале регистрации обращений.

3.5. Рассмотрение отдельных обращений

3.5.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является выявление исполнителем оснований рассмотрения обращения в отдельном порядке в соответствии со статьей 11 Федерального закона о рассмотрении обращений граждан.

3.5.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ, исполнитель готовит главе поселения предложения по решению поставленных   
в обращении вопросов с указанием о невозможности направить заявителю ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения   
о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель готовит проект сопроводительного письма для направления обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией и представляет его главе поселения на подписание   
в течение 1 рабочего дня.

3.5.3. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, исполнитель готовит проект письма заявителю о возврате обращения   
с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112867;fld=134;dst=101514) обжалования данного судебного решения   
и представляет его главе поселения на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.5.4. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о реализации администрацией поселения права не рассматривать обращение по существу поставленных вопросов, предоставленного Федеральным законом о рассмотрении обращений граждан, и недопустимости злоупотребления правом на обращение. Проект ответа заявителю представляется главе поселения на рассмотрение   
и подписание не позднее 3 дней до истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, за исключением фамилии и адреса заявителя, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о невозможности дать ответ на обращение и направить его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и представляет его главе поселения на подписание   
не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными в администрацию поселения обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя о прекращении с ним переписки по данному вопросу с указанием реквизитов ответов на ранее направленные обращения и представляет его главе поселения на подписание не позднее 3 дней до истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.5.7. При поступлении обращения, ответ на которое не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений и представляет его главе поселения   
на подписание не позднее 3 дней до истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.5.8. Результатом выполнения данной административной процедуры является подготовка проекта ответа (уведомления) заявителю и представление его главе поселения для рассмотрения и подписания.

3.5.9. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем внесения отчета об исполнении в регистрационную электронную карточку. При ведении делопроизводства по обращениям граждан на бумажном носителе фиксация результата осуществляется в журнале регистрации обращений.

3.6. Осуществление межведомственного взаимодействия   
при предоставлении муниципальной услуги

3.6.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является выявление исполнителем необходимости осуществления межведомственного взаимодействия в случае, если вопросы относятся   
к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, а также поступление в администрацию поселения обращений или запросов информации в рамках рассмотрения обращений из иных государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц.

3.6.2. В случае, если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации – рассмотрение обращения гражданина, и представляет его главе поселения на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

Запросы о предоставлении документов и материалов в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации могут направляться в письменной или электронной форме.

3.6.3. В случае, если поступившее письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, исполнитель готовит проект сопроводительного письма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения, проект уведомления заявителю о переадресации его обращения и представляет их главе поселения на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

В случае если в сопроводительное письмо включается запрос   
о предоставлении документов и материалов о результатах рассмотрения обращения, исполнитель осуществляет контроль получения ответа на запрос.

3.6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнитель готовит проекты сопроводительных писем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением копий обращения, проект уведомления заявителю о переадресации его обращения   
и представляет их главе поселения на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости в сопроводительные письма может быть включен запрос о предоставлении документов и материалов о результатах рассмотрения обращения, при этом оригинал обращения остается   
у исполнителя. После получения ответов на запросы исполнитель в течение   
3 рабочих дней формирует обобщенный проект ответа заявителю, включив   
в него информацию по вопросам, рассмотренным в администрации поселения в рамках компетенции, и представляет его главе поселения на рассмотрение и подписание.

3.6.5. Запрос о предоставлении документов и материалов   
не направляется в суды, органы дознания и предварительного следствия.

3.6.6. Поступившие жалобы на решения или действия (бездействие) иного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица не направляются в указанные органы или указанным должностным лицам.

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение   
в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнитель готовит проект письма заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие)   
в установленном [порядке](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112867;fld=134;dst=101172) в суд с приложением жалобы и представляет его главе поселения на подписание не позднее 3 дней до истечения   
30 календарных дней со дня регистрации обращения.

3.6.7. При поступлении запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, исполнитель осуществляет подготовку документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов   
и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), и для которых установлен особый порядок предоставления, проекта сопроводительного письма и представляет их на рассмотрение и подписание главе поселения не позднее, чем за 3 дня до истечения   
15 календарных дней со дня регистрации запроса.

3.6.8. Рассмотрение и подписание указанных служебных писем осуществляется главой поселения в срок, не превышающий 2 рабочих дней со дня поступления проектов.

Регистрация и направление адресатам указанных служебных писем осуществляется сотрудниками администрации не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания, в пределах сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

3.6.9. Результатом выполнения данной административной процедуры является подготовка, подписание и направление служебного письма в адрес государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

3.6.10. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем внесения соответствующей информации в регистрационную электронную карточку (при ведении делопроизводства по обращениям граждан   
на бумажном носителе – в журнале регистрации обращений), а также помещение поступивших запросов, копий отправленных писем в дело.

3.7. Подписание и направление ответов (уведомлений) заявителям

3.7.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является поступление проекта ответа (уведомления) главе поселения для подписания и направления заявителю.

3.7.2. Ответы на обращения, письма-уведомления рассматриваются   
и подписываются главой поселения в срок, не превышающий   
2 рабочих дней со дня поступления проектов.

3.7.3. При рассмотрении проекта решения по существу поставленных   
в обращении вопросов главой поселения осуществляется:

анализ содержания проекта ответа (уведомления), прежде всего –   
на предмет качества проработки исполнителем поставленных вопросов;

оценка объективности, всесторонности, своевременности принимаемого решения, его соответствия законодательству Российской Федерации;

рассмотрение целесообразности принятия решения по отдельным обращениям в соответствии с подразделом 3.5 административного регламента.

3.7.4. В случае несогласия главы поселения с проектом предлагаемого решения обращение возвращается исполнителю для его корректировки в соответствии с указаниями главы поселения.

Подготовка нового проекта решения и представление его главе поселения на подписание осуществляется исполнителем   
в течение 1 рабочего дня со дня рассмотрения главой поселения первоначального проекта.

3.7.5. Подписанные ответы на обращения, письма-уведомления регистрируются и направляются заявителям по почте сотрудниками администрации не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания,   
в пределах сроков, установленных законодательством Российской Федерации. Направление зарегистрированного ответа (уведомления)   
по электронной почте осуществляется исполнителем также не позднее рабочего дня, следующего за днем подписания, в пределах сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

3.7.6. Результатом выполнения данной административной процедуры является подписание и направление ответа (уведомления) заявителю.

3.7.7. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем внесения соответствующей информации в регистрационную электронную карточку (при ведении делопроизводства по обращениям граждан   
на бумажном носителе – в журнале регистрации обращений), прикрепления   
к ней ответа (уведомления) заявителю в электронной форме, а также помещения обращения, копии ответа (уведомления) заявителю (в случае отправки ответа по электронной почте – с приложением отчета об отправке), иных материалов, связанных с рассмотрением обращений, в дело. В случае направления предварительного ответа, уведомления о продлении срока рассмотрения обращения, муниципальная услуга считается предоставленной, обращение и иные документы помещаются в дело после направления заявителю окончательного ответа.

3.8. Организация и проведение личного приема граждан

3.8.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является поступление просьбы гражданина в устной или письменной форме о записи на личный прием главой поселения.

3.8.2. Предварительная запись граждан на личный прием главой поселения осуществляется сотрудниками администрации при непосредственном обращении заявителя в администрацию поселения по месту его нахождения или по телефону с учетом содержания обращения и компетенции главы поселения по решению поставленных вопросов.

3.8.3. Глава поселения или, по поручению главы поселения иное должностное лицо администрации поселения, проводит личный прием граждан в специально отведенном помещении в месте нахождения администрации поселения в установленные дни и часы в соответствии с графиками личного приема, утверждаемыми распоряжением администрации поселения на очередной календарный год.

В день личного приема граждане приглашаются в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке,   
за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

Время личного приема одного посетителя составляет не более   
30 минут.

3.8.4. Решение о возможности приема граждан, находящихся   
в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц и сотрудников администрации поселения, других граждан, принимается главой поселения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

3.8.5. Глава поселения с устного согласия гражданина дает устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема главой поселения делается соответствующая отметка («Дан устный ответ», «Вопросы разъяснены устно» и т. п.). Гражданин вправе зафиксировать свое мнение о результате рассмотрения устного обращения в карточке личного приема.

В случае если решение поставленных вопросов не входит   
в компетенцию администрации поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном настоящим административным регламентом для рассмотрения письменных обращений.

3.8.6. В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке.

3.8.7. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных   
в обращении вопросов.

3.8.8. Результатом выполнения данной административной процедуры является устный либо письменный ответ заявителю.

3.8.9. Фиксация результата выполнения данной административной процедуры осуществляется в системе электронного документооборота путем внесения соответствующей информации в регистрационную электронную карточку (при ведении делопроизводства по обращениям граждан   
на бумажном носителе – на карточке личного приема), а также в случае направления заявителю письменного ответа, помещения копии ответа и иных материалов, связанных с рассмотрением устного обращения, в дело.

IV. Контроль за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за качеством и своевременностью соблюдения   
и исполнения сотрудниками администрации поселения административного регламента осуществляют сотрудники, ответственные за выполнение соответствующих административных процедур.

Контроль за соблюдением общих сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют сотрудники администрации поселения, ответственные за работу с обращениями граждан.

4.2. Проведение внеплановых проверок полноты и качества исполнения требований настоящего административного регламента осуществляет создаваемая в этих целях комиссия в случае обжалования гражданином решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников администрации поселения.

4.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего административного регламента должностные лица и сотрудники администрации поселения несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников администрации поселения в соответствии с разделом V административного регламента.

V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

решений и действий (бездействия) должностных лиц

и сотрудников администрации поселения

5.1. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников администрации поселения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

а) нарушение срока регистрации обращения;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию поселения жалобы гражданина на решения и действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Обращение (жалоба) подается (направляется) в письменной форме,   
в форме электронного документа либо в ходе личного приема. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает   
к обращению документы и материалы либо их копии.

Жалоба подлежит рассмотрению в установленном административным регламентом порядке.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Решения и действия (бездействие) сотрудников администрации поселения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, обжалуются главе поселения.

5.6. Срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня   
ее регистрации в администрации поселения.

В случае необходимости дополнительной проработки вопросов, связанных с рассмотрением жалобы, осуществления межведомственного взаимодействия, срок ее рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя в установленном административным регламентом порядке.

5.7. В случаях обжалования отказов в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным под[разделом](file:///C:\Users\Администрация\Мои%20документы\нпа%20последние\прав%20акты%202013\pa_0028_2012%20(Sudbishenskoe).%20doc..doc#sub_12215#sub_12215) 3.5 административного регламента, жалобы рассмотрению не подлежат. При этом заявителю направляется соответствующее уведомление в течение   
7 дней со дня регистрации жалобы.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников администрации поселения глава поселения принимает одно из следующих решений:

признает решения и действия (бездействие) в ходе предоставления муниципальной услуги правомерными;

признает решения и действия (бездействие) неправомерными   
и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений, привлечения виновных должностных лиц   
к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

О принятом решении уведомляется заявитель.

Приложение

к административному регламенту предоставления администрацией Судбищенского сельского поселения Новодеревеньковского района муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных   
и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Блок-схема

выполнения административных процедур

по предоставлению муниципальной услуги

Проведение личного приема, регистрация обращения

Устный ответ заявителю

Рассмотрение обращений

Подписание   
и направление ответов (уведомлений) заявителям

Прием и регистрация обращений

Исполнение резолюции

главы поселения  
по существу поставленных   
в обращении вопросов

Осуществление межведомственного взаимодействия

Рассмотрение отдельных обращений

Подписание   
и направление

ответов (уведомлений) заявителям

Рассмотрение обращений

главой поселения

Обращения граждан

В письменной форме, в форме электронного документа

В устной форме

Предварительная запись граждан на личный прием