ПРОЕКТ 01.09.2014- 20.09.2014

Администрация Войновского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

сентября 2014 г. № х. Войнов

Об утверждении Административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан Администрацией

Войновского сельского поселения и личный прием граждан»

 В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Войновское сельское поселение», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан Администрацией Войновского сельского поселения.
2. Считать утратившим силу:

Постановление Администрации Войновского сельского поселения от 01.03.2012 года № 46 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан Администрацией Войновского сельского поселения, личный прием граждан»;

 3. Опубликовать информацию об утверждении Административного регламента в информационном бюллетене Войновского сельского поселения «Муниципальный вестник»

 4. Административный регламент обнародовать путем размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации Войновского сельского поселения (http://voynovskoesp.ru/).

 5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

 6. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Войновского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.В.Гончаров

Приложение № 1

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от.2014 года №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан Администрацией Войновского сельского поселения и личный прием граждан»

1. Общие положения

 1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан, личный прием граждан» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для ее получения.

 Настоящий Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, личному приему граждан.

 Административный регламент предусматривает гласность и прозрачность

исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан,

централизованный учет и регистрацию письменных и устных обращений граждан, поступающих в Администрацию Войновского сельского поселения;

 1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие основные понятия:

 муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципального образования;

 заявитель - физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившийся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

 Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

 предоставление муниципальных услуг в электронной форме - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

**обращение** гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

 2.1. Наименование муниципальной услуги.

 Рассмотрение обращений граждан, личный прием граждан.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Войновского сельского поселения, являющейся разработчиком настоящего Административного регламента.

 Местонахождение Администрации Войновского сельского поселения: 347681, Ростовская область, Егорлыкский район, ст. Новороговская, пер. Газетный,18

 График работы Администрации Войновского сельского поселения:

понедельник - пятница: с 9.00 до 17-42.00;

прием посетителей: понедельник - пятница: с 9.00 до 12.30,

с 14.00 до 17.00;

не приемный день- пятница

выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон: 88637043-1-42

Адрес электронной почты: sp10107@donpac.ru.

 Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, графике (режиме) работы Администрации Войновского сельского поселения, а также информация о процедуре предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации Войновского сельского поселения (http://voynovskoesp.ru/).

и обнародуются, в информационном бюллетене Войновского сельского поселения «Муниципальный вестник»;

 2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

отказ в предоставлении муниципальной услуги;

устный ответ на обращение с согласия гражданина (в случае личного приема).

 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Войновского сельского поселения, 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, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

 Письменное обращение, поступившее в Администрации Войновского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы или иным должностным лицам, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

 Продолжительность приема заявителя у должностных лиц при подаче или получении документов не должно превышать тридцати минут.

 Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур исполнения муниципальной услуги представлены в соответствующих разделах настоящего Административного регламента.

 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

 Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением настоящей муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

 Конституцией Российской Федерации;

 Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 Федеральным законом от 27.07.2007 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Областным законом Ростовской области от 18 сентября 2006 года № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

 Уставом муниципального образования «Войновское сельское поселение».

 2.6. Для предоставления муниципальной услуги в Администрацию Войновского сельского поселения необходимо предоставить обращение в произвольной форме, написанное от руки или машинным способом.

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо соответствующее должностное лицо (фамилия, имя, отчество, должность);

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

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личная подпись и дата.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, текст письменного обращения должен поддаваться прочтению.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 При личном приеме гражданин предъявляет:

 документ, удостоверяющий личность;

 доверенность, если интересы заявителя представляет уполномоченное лицо.

 Необходимые для предоставления муниципальной услуги документы или их копии представляются заявителем в одном экземпляре.

 2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

 несоответствие требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего Административного регламента;

 в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица.

 2.8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

 подача заявителем документов с нарушениями требований, установленных пунктом 2.6 настоящего Административного регламента;

 в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица;

 в случае, если в обращении обжалуется судебное решение;

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

 в случае, если обращение признано безосновательным;

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

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

 в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

 2.9. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан, личный прием граждан» предоставляется на безвозмездной основе.

 2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

 2.11. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в течение 15 минут с момента поступления.

 2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 Прием заявителей, пользователей муниципальной услуги, осуществляется ответственными специалистами Администрации Войновского сельского поселения согласно графику приема граждан, в помещениях здания Администрации Войновского сельского поселения с учетом максимальной доступности. На здании обязательно наличие стандартной вывески с наименованием органа местного самоуправления.

 Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности для общественных учреждений, нормам охраны труда.

 Рабочие места специалистов, принимающих и рассматривающих заявления и документы, оборудуются необходимой функциональной мебелью, телефонной связью и оргтехникой. Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для сидения и раскладки документов. Для предоставления муниципальной услуги выделяются расходные материалы и канцелярские товары.

 В помещениях для исполнения муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и размещения, в случае необходимости, верхней одежды посетителей, ожидание предполагается в фойе, оборудованном местами для сидения.

 Место для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуется необходимой функциональной мебелью и информационными стендами, предусмотрено в фойе, расположенном в непосредственной близости от помещения, где исполняется муниципальная услуга.

 На информационном стенде, и на сайте размещается следующая информация:

 извлечения из нормативных правовых актов, муниципальных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;

 текст Административного регламента (полная версия – на сайте, извлечения – на информационном стенде);

 перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам;

 место и режим приема посетителей;

 таблица сроков исполнения муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

 основания для отказа или приостановления исполнения муниципальной услуги;

 порядок информирования о ходе исполнения муниципальной услуги;

 порядок получения консультаций;

 порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

 2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

 Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

 простота и ясность изложения информационных документов;

 наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;

 доступность работы с представителями лиц, получающих услугу.

 Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

 короткое время ожидания услуги;

 удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

 удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

 Качественным показателем качества муниципальной услуги являются:

 точность исполнения муниципальной услуги;

 профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

 высокая культура обслуживания заявителей.

 Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

 строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

 количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

 2.14. Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме в соответствии с настоящим административным регламентом в установленном порядке и обеспечивает доступ заявителей к сведениям о муниципальной услуге на сайте муниципального образования «Войновское сельское поселение»

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных

процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1.Административные процедуры.

 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

 прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

 регистрация обращений граждан;

 направление обращений граждан на рассмотрение;

 рассмотрение обращений граждан;

 подготовка ответов на письменные обращения граждан;

 организация личного приема граждан;

 контроль за рассмотрением обращений граждан.

 Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги представлена блок-схемой в Приложении к настоящему административному регламенту.

 3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

 Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение гражданина в Администрацию Войновского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

 Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

 Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступающие в Администрацию Войновского сельского поселения, подвергаются первичной обработке ответственным специалистом.

 Поступившие обращения с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно должностному лицу, которому адресованы.

 3.1.2. Регистрация обращений граждан.

Должностное лицо Администрации Войновского сельского поселения:

регистрирует обращение в журнале регистрации письменных обращений граждан;

при регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистрации вносит первые две - три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывает фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывает фамилия, обозначенная на конверте. В журнале проставляет отметку «коллективное»;

организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили;

ставит в правом нижнем углу обращения номер и дату регистрации обращения (в случае, если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, то запись может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение);

передает зарегистрированное обращение Главе Войновского сельского поселения.

 3.1.3. Направление обращений граждан на рассмотрение.

По содержанию каждого обращения Глава Войновского сельского поселения определяет исполнителя, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место, возвращает материалы по обращению должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан, которое направляет обращение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, под расписку.

 Обращения граждан, содержащие обжалование действий (бездействий) должностных лиц Администрации Войновского сельского поселения рассматриваются Главой Войновского сельского поселения.

 Ответственность за правомерность направления обращений исполнителям возлагается на Главу Войновского сельского поселения.

 В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Войновского сельского поселения, такие обращения в 7-дневный срок направляются по принадлежности и заявители информируются об этом.

 3.1.4. Рассмотрение обращений граждан.

 Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц;

 принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

 готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

 В случае, если для решения вопроса необходимо продлить срок рассмотрения обращения, непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе Войновского сельского поселения, который принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

 3.1.5. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

 Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

 Ответы на обращения граждан подписываются Главой Войновского сельского поселения.

 В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, касающихся обжалования действий (бездействий) должностных лиц Администрации Войновского сельского поселения, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

 Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

 Все ответы подлежать обязательной регистрации в установленном порядке. Отправление ответов без регистрации не допускается.

 Материалы рассмотрения письменных обращений граждан подлежат архивному хранению в установленном порядке.

 3.1.6. Организация личного приема граждан.

 Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию Войновского сельского поселения устного или письменного обращения гражданина о личном приеме.

 Личный прием граждан осуществляется Главой Войновского сельского поселения, должностными лицами Администрации Войновского сельского поселения по вопросам, отнесенным к их ведению.

 Запись на прием и организация проведения личного приема Главой Войновского сельского поселения возлагается на ответственного специалиста Администрации Войновского сельского поселения.

 На граждан, записанных на прием к Главе Войновского сельского поселения, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, данные о гражданах регистрируются в журнале учета личного приема граждан.

 Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

 Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным постановлением Администрации Войновского сельского поселения.

 Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Вне очереди принимаются граждане, пользующиеся льготами, установленными действующим законодательством.

 Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

 По окончании приема Глава Войновского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

 По результатам рассмотрения обращений граждан Глава Войновского сельского поселения принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

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

 После завершения личного приема Главой Войновского сельского поселения и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист, ответственный за организацию проведения личного приема Главой Войновского сельского поселения, направляет документы к исполнению ответственным должностным лицам.

 Материалы с личного приема подлежат архивному хранению в установленном порядке.

 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

 Рассмотрение принятых на выездных приемах обращений проводится в соответствии с настоящим административным регламентом.

 Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие Главой Войновского сельского поселения решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина ответственному должностному лицу.

 3.1.7. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

 Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

 Контроль за исполнением обращений граждан включает:

 постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

 снятие обращений с контроля.

 На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

 В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех писем, полученных из органов государственной власти.

Контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами действий по рассмотрению и исполнению обращений граждан осуществляется Главой Войновского сельского поселения.

 Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы.

 Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения рассмотрения обращений граждан.

 Формы контроля за исполнением муниципальной услуги представлены в разделе 4 настоящего Административного регламента.

 Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, следствием этого должно стать реализация прав и законных интересов граждан.

 3.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

 информация о муниципальной услуге предоставляется с использованием средств телефонной связи, при личном письменном или устном обращении заявителя в Администрацию Войновского сельского поселения, а также посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в средствах массовой информации, на информационных стендах, установленных в помещении Администрации Войновского сельского поселения;

информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочее время ответственным специалистом (при личном обращении, по телефону, устно или письменно) безвозмездно;

 при обращении на личный прием к специалисту Администрации Войновского сельского поселения в целях получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги гражданин предоставляет:

 документ, удостоверяющий личность;

 доверенность, если интересы заявителя представляет уполномоченное лицо;

 при информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя либо передается непосредственно заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного запроса;

 при ответах на телефонные звонки заявителей должностные лица обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим вопросам:

 о месте нахождения и графике работы Администрации Войновского сельского поселения;

 о почтовом адресе, адресе электронной почты для направления письменных обращений или запросов о предоставлении муниципальной услуги;

 о контактных телефонах и графике приема граждан должностными лицами Администрации Войновского сельского поселения;

 о нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

 о регистрации и исполнении обращений граждан или запросов о предоставлении муниципальной услуги, другой справочной информации;

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

 при невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

 время разговора не должно превышать 10 минут;

 иная информация по предоставлению муниципальной услуги предоставляется при личном и письменном обращениях.

 3.3. В рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются консультации по следующим вопросам:

 о местонахождении, контактных телефонах исполнителя муниципальной услуги;

 о графике работы;

 о наименованиях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

 о перечне документов, которые необходимо представить для получения муниципальной услуги;

 по форме заполнения документов;

 о требованиях, предъявляемых к представляемым документам;

 о сроках предоставления муниципальной услуги;

 об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

 о ходе рассмотрения заявления, поданного гражданином, на предоставление муниципальной услуги.

 3.4. В любое время с момента приема заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Администрации Войновского сельского поселения.

Для получения сведений об исполнении услуги заявителем указываются (называются специалисту) дата подачи заявления, фамилия, имя, отчество заявителя. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе исполнения услуги находится представленный им пакет документов.

4.Универсальная электронная карта

Универсальная электронная карта представляет собой материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной (графической) и электронной (машиносчитываемой) формах информацию о пользователе картой и обеспечивающий доступ к информации о пользователе картой, используемой для удостоверения прав пользователя картой на получение муниципальных услуг, а также иных услуг, оказание которых осуществляется с учетом положений настоящего раздела, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме. Пользователем универсальной электронной картой может быть гражданин Российской Федерации, а также в случаях, предусмотренных федеральными законами, иностранный гражданин либо лицо без гражданства (далее, если не указано иное, - гражданин).

В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг.

Универсальная электронная карта должна содержать следующие визуальные (незащищенные) сведения:

1) фамилию, имя и (если имеется) отчество пользователя универсальной электронной картой;

2) фотографию заявителя (в случае выдачи универсальной электронной карты по заявлению гражданина в порядке, установленном статьей 25 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);

3) номер универсальной электронной карты и срок ее действия;

4) контактную информацию уполномоченной организации субъекта Российской Федерации;

5) страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации.

Дополнительные визуальные сведения универсальной электронной карты могут устанавливаться уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

На электронном носителе универсальной электронной карты подлежат фиксации сведения, указанные в части 2 настоящего раздела, а также дата, место рождения и пол пользователя универсальной электронной картой. Перечень иных сведений, подлежащих фиксации на электронном носителе универсальной электронной карты, определяется уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Универсальная электронная карта хранится у пользователя такой картой и не может быть использована для предоставления муниципальных услуг другим лицам.

5. Формы контроля за исполнением Административного регламента

 5.1. Контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами действий по выполнению настоящего Административного регламента осуществляется Главой Войновского сельского поселения.

 Должностное лицо, уполномоченное исполнять муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка, качества, режимов ее осуществления, подготовку документов, прием документов предоставляемых заявителями, за полноту, грамотность, доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения административных процедур, контроль соблюдения требований к составу документов, нормативных правовых актов и муниципальных актов органов местного самоуправления, в соответствие с законодательством Российской Федерации.

 5.2. Контроль за полнотой и качеством осуществления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

 Периодичность осуществления контроля за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги устанавливается Главой Войновского сельского поселения.

 Администрацией Войновского сельского поселения могут проводиться электронные опросы, анкетирование по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

 Должностные лица несут ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также по результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

6.1. В ходе предоставления муниципальной услуги Заявитель имеет право обжаловать решения и действия (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего являются:

- Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

 - 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;

- 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;

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

- 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.

 Заявитель имеет право обратиться в Администрацию Войновского сельского поселения с обращением лично (в устной или письменной форме) или направить письменное обращение. Заявитель вправе обратиться с обращением непосредственно к Главе Войновского сельского поселения. Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо соответствующее должностное лицо (фамилия, имя, отчество, должность);

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

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения;

- личная подпись и дата;

- доверенность (в случае, если в интересах заявителя обращается уполномоченное лицо).

 Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, текст письменного обращения должен поддаваться прочтению.

 Для обжалования действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе по письменному заявлению получить копии документов и информацию, необходимые для обоснования и рассмотрения его обращения.

 О результатах рассмотрения обращения гражданин информируется в письменной форме:

 письменный ответ направляется в течение 15 календарных дней после регистрации обращения;

 в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения документов, срок рассмотрения обращения может быть продлен на срок не более чем тридцать дней, о чем заявитель уведомляется в письменной форме;

 в случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, соответствующее уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении в адрес заявителя, направившего обращение, направляется сообщение.

 Основанием для отказа заявителю в рассмотрении обращения является отсутствие сведений о заявителе, указанных в настоящем пункте, а также содержание в обращении нецензурных выражений.

 Соответствующее уведомление направляется заявителю в срок не позднее 15 календарных дней с момента получения жалобы в следующих случаях:

 при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

 в том 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;

 обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

 Если в результате рассмотрения обращения доводы заявителя признаны обоснованными, то принимается решение о привлечении к ответственности должностного лица, допустившего нарушение в ходе исполнения муниципальной услуги требований действующего законодательства, настоящего Административного регламента и повлекшее за собой обращение.

 Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин, почему оно признано необоснованным.

 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

 За допущенные нарушения Административного регламента, за необоснованный отказ от рассмотрения обращения и отказ от его удовлетворения, в случае если это происходит неоднократно или систематически, виновные должностные лица несут дисциплинарную ответственность.

6.2.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые должностными лицами органа предоставляющего государственную услугу, либо органа , предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную, либо органа предоставляющего муниципальную услугу

6.3.Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр с использованием информационно телекоммуникационной сети "Интернет", с официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу , единого портала государственных и муниципальных услуг либо регистрационного портала государственных и муниципальных услуг, также может быть принята при личном приеме заявителя.

6.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя, поступившая на рассмотрение в администрацию сельского поселения, должностному лицу органа предоставляющего муниципальную услугу.

 6.5.Жалоба должна содержать:

- Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

-Жалоба поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган , предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа , предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений- в течении пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

6.6 . По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

 - Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

 - Отказывает в удовлетворении жалобы.

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

8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с действующим законодательством, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке.

 10. Ответственность за нарушение установленного порядка оформления и предоставления документов по существу заявления наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации

Глава Войновского

сельского поселения В.В.Гончаров

Приложение № 2

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от .2014 года № 132

БЛОК-СХЕМА

процедуры по предоставлению муниципальной услуги

Гражданин

Направление обращения

Лично

Почтой

Электронной почтой

Факсимильной связью

В ходе личного приёма

Приём и первичная обработка

Регистрация

Рассмотрение

Подготовка и направление ответов

Контроль

Рассмотрение Главой сельского поселения в ходе личного приема

Разъяснение, устный ответ на обращение с согласия гражданина

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Направление на рассмотрение

Рассмотрение

Глава Войновского

сельского поселения В.В.Гончаров