**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СП «НИКОЛЬСКОЕ»**

**Мухоршибирского района Республики Бурятия**

**(сельское поселение)**

|  |
| --- |
|   |

**ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ**

 «\_\_\_» декабря 2018 г. № \_\_

с. Никольск

**Об утверждении Административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан»**

 В целях координации и упорядочения деятельности по исполнению федерального и республиканского законодательства, борьбы с коррупцией, повышением прозрачности работы органов местного самоуправления, ответственности за выполнение действия и принимаемые решения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан», согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление главы муниципального образования сельского поселения «Никольское» № 10 от 28.11.2012 г. «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан"
3. Обнародовать настоящее постановление путем размещения на информационных стендах поселения.
4. Специалисту Администрации МО СП «Никольское» организовать работу по предоставлению муниципальной услуги «**«**Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан»» в соответствии с данным Административным регламентом.

 5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава

муниципального образования

сельского поселения «Никольское» И. А. Калашников.

Приложение

к Постановлению Администрации муниципального образования

 сельское поселение «Никольское»

 от \_\_\_.12. 2018 г. № \_\_\_

**Административный регламент**

**Администрации муниципального образования сельское поселение «Никольское» по предоставлению муниципальной услуги**

 **«Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан»**

**I. Общие положения**

**1.1. Наименование муниципальной услуги**

 Административный регламент Администрации муниципального образования сельское поселение «Никольское» по предоставлению муниципальной услуги "Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан" разработан в целях повышения качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги по приему, рассмотрению предложений, заявлений, жалоб граждан в Администрации муниципального образования сельское поселение «Никольское» (далее Регламент).

Настоящий Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) по предоставлению муниципальной услуги по приему, рассмотрению предложений, заявлений, жалоб граждан (далее -муниципальной услуги).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема Главы муниципального образования сельское поселение «Никольское» (далее-Глава)

**1.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу**

 Муниципальную услугу «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан**»** предоставляет Администрация муниципального образования сельское поселение «Никольское» (далее – Администрация).

**1.3. Нормативно правовые акты, непосредственно регулирующие исполнение муниципальной услуги**

 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

 -Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

-Уставом муниципального образования сельское поселение «Никольское»;

- Регламентом Администрации.

**1.4. Органы и учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.**

При оказании муниципальной услуги в целях получения документов, информации, необходимой для осуществления муниципальной услуги, осуществляется взаимодействие с:

- Администрацией Президента и Правительства Республики Бурятия;

- Министерствами Республики Бурятия;

- структурными подразделениями Администрации МО «Мухоршибирский район»;

- Управлением Федеральной миграционной службы РФ по РБ;

 - Мухоршибирским филиалом «БУ РБ Гостехинвентаризация – Р БТИ»

- Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и

 картографии по Республике Бурятия;

- иными органами и организациями, имеющими сведения, необходимые для рассмотрения обращений граждан.

**1.5. Результаты предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

 - письменный ответ об удовлетворении обращения;

 - письменный ответ об отказе в удовлетворении обращения;

 - устный ответ об удовлетворении обращения;

 - устный ответ об отказе в удовлетворении обращения.

**1.6. Описание потребителей муниципальной услуги**

Потребителями (далее заявителями) муниципальной услуги могут являться:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане;

- лица без гражданства.

**II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

 **2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан» (далее - Услуга)**

2.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, предоставляется заявителям:

а) по телефону для консультаций по номеру (830143)27-372.

б) ГБУ «Многофункциональный центр Республики Бурятия по предоставлению государственных и муниципальных услуг» тел. 8(30143)21084, 8(30143)21087;

в) при личном обращении к специалистам уполномоченного органа или письменном обращении в уполномоченный орган по адресу:671352, РБ, Мухоршибирский район, с. Никольск, ул. Ленина,26а.

График работы уполномоченного органа:Понедельник-пятница с 8.00 до 16.20, перерыв на обед с 12.00 до 13.00**.** Суббота, воскресенье - выходные дни

График приема заявителей специалистами уполномоченного органа

Понедельник-пятница с 9.00 до 16.20, перерыв на обед с 12.00 до 13.00

Адрес официального сайта уполномоченного органа:

http://мухоршибирский-район.рф/ - вкладка «сельские поселения»

2.1.2. Информация о месте нахождения и графике работы организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

а) ГБУ «МФЦ РБ»: 671340, РБ, с. Мухоршибирь, ул. 30 лет Победы,31;

Адрес электронной почты: mfc\_muxor@mail.ru.

График работы: без перерывов на обед

Понедельник-четверг с 08.30 до 17.30

Пятница с 08.30 до 16.30

Последняя среда месяца с 08.30.до 15.00

2.1.3.. Информация по предоставлению муниципальной услуги размещается:

- на официальном сайте органов местного самоуправления: [http://мухоршибирский-район.рф/-вкладка «сельские](http://мухоршибирский-район.рф/-%D0%B2%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4%D0%BA%D0%B0%20) поселения».

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) http://www.gosuslugi.ru/;

- в республиканской государственной автоматизированной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Бурятия» http://pgu.govrb.ru/;

- на информационных стендах уполномоченного органа.

Информационные стенды оборудуются в доступном для заявителя месте.

На стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

- перечень документов, направляемых заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.»

**2.2. Общий срок предоставления муниципальной услуги**

2.2.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

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

2.2.3. Регистрация обращений граждан осуществляется специалистом по делопроизводству - далее «специалист» в журнале «Регистрация предложений, заявлений, жалоб граждан»» в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

2.2.3. После регистрации, обращения граждан передаются Главе для ознакомления и получения указаний для специалистов Администрации по рассмотрению поступивших обращений, принятия необходимых мер и подготовке ответов заявителям.

Письменное обращение заявителя по вопросам, не относящимся к компетенции администрации в течение 7 дней со дня регистрации подлежит переадресации в соответствующий орган или учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации его обращения.

В случае если заявитель в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов и учреждений, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня регистрации обращения в соответствующие органы и учреждения.

**2.3.** **Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

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

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

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

2.3.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.3.5. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.6. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

**2.4.** **Требования к местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги**

**2.4.1. Требование к присутственным местам**

2.4.1.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.4.1.2. Присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.4.1.3. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.4.1.4. Специалисту обеспечивается доступ в Интернет, в электронно-правовую базу, присваивается электронный адрес, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

**2.4.2.** **Требования к местам информирования**

 Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для оформления документов;

**2.4.3.** **Требования к местам для ожидания**

2.4.3.1. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов Администрации.

2.4.3.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения их в здании.

**2.4.4.** **Требования к парковочным местам**

 На прилегающей территории оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным

**2.4.5.** **Требования к оформлению входа в здание**

2.4.5.1. Здание (строение) оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусом.

2.4.5.2. Центральный вход в здание оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование;

 - место нахождения;

- режим работы.

**2.4.6.** **Требования к местам приема граждан**

2.4.6.1. Прием заявителей осуществляется в кабинетах здания Администрации.

2.4.6.2. Место для приема граждан снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.4.6.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах».**

Последовательность административных действий при рассмотрении обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.Работа с письменными обращениями граждан:

- прием обращений от заявителей и их регистрация;

- рассмотрение обращений;

- подготовка ответа на обращение;

- регистрация и направление ответа заявителю.

3.2. Работа с устными обращениями граждан, рассмотренных на личном приеме Главы:

- предварительная запись заявителей на личный прием Главы;

- регистрация и оформление карточек учета устного приема;

- прием, рассмотрение и подготовка устного ответа по обращению заявителей;

- рассмотрение и подготовка письменного ответа на устное обращение по просьбе заявителя или по поручению Главы;

- регистрация и направление ответа заявителю.

**3.1. Работа с письменными обращениями граждан.**

**Прием обращений от заявителей и их регистрация.**

3.1.1. Основанием для начала приема и регистрации письменных обращений является поступление обращения в администрацию.

3.1.2. Обращение поступает в администрацию одним из следующих способов:

- личным предоставлением;

- почтовым отправлением;

- факсом;

- по электронной почте;

- нарочным.

3.1.3. Прием обращений осуществляется специалистом по делопроизводству (далее - специалист) администрации.

Проводится первичная обработка обращений (проверка правильности адресования обращения), выявляются обращения заявителей, с которыми переписка прекращена (такие обращения помещаются в ранее сформированное дело). В день поступления обращения направляются Главе для предварительного рассмотрения и указания поручений в течение 2-х дней.

Регистрация обращений осуществляется в журнале «Регистрация предложений, заявлений, жалоб граждан». При регистрации вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся заявителе (фамилия, имя, отчество, место проживания);

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Специалист на письменном обращении проставляет штамп, в котором указывает входящий номер и дату регистрации. Датой регистрации считается дата, указанная на штампе. Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения заявителей, сохраняются вместе с обращениями.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.1.4. После подписания поручения и регистрации обращения специалист передает обращение исполнителю ответственному за рассмотрение и исполнение обращения (далее – исполнитель) под роспись, в Журнал исполнителей вносится входящий номер и дата регистрации обращения заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

**Рассмотрение письменного обращения**

3.1.5. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением Главы, о рассмотрении обращения исполнителю.

3.1.6. Рассмотрение обращения производится с учетом п.2.4.1.-2.4.6. настоящего регламента.

3.1.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

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

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

3.1.8. По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

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

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

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

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

3.1.10. При рассмотрении жалобы, исполнитель определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

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

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.11. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе запросить дополнительную информацию у заявителя, а также в учреждениях, предприятиях и организациях.

Запрос должен содержать данные об обращении, по которому запрашивается информация, вид запрашиваемой информации, срок, в течение которого необходимо представить информацию, но не более 15 дней.

3.1.12. При установлении исполнителем невозможности явки заявителя на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Заявитель уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Максимальный срок выполнения действия составляет 14 дней.

3.1.13. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки ответа.

3.1.14. Глава принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней в случаях, требующих получения дополнительной информации для рассмотрения обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

**Подготовка ответа на письменное обращение.**

3.1.15. Основанием для подготовки ответа на письменное обращение является окончание рассмотрения письменного заявления.

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

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

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена, в том числе с указанием ссылки на правовой акт;

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

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3.1.17. Глава рассматривает ответ, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения прав, свобод или законных интересов граждан, возвращает ответ на повторное рассмотрение.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

Основанием для возврата ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление ответа с нарушением установленной формы;

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в ответе, действующему законодательству;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

3.1.18. В случае возврата ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 2 дня.

3.1.19. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает Глава.

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

3.1.20. Ответ на обращение подписывается Главой, либо уполномоченным им лицом.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

**Регистрация и направление письменного ответа заявителю.**

3.1.21. Основанием для регистрации и направления ответа заявителю является ответ, подписанный Главой, либо уполномоченным им лицом.

3.1.22. Регистрация ответов на обращения заявителей осуществляется в журнале исходящей документации и журнале «Регистрация предложений, заявлений, жалоб граждан». При регистрации вносится следующая информация:

дата ответа на обращение;

реквизиты ответа;

результат ответа;

исполнитель;

 Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.1.23. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 час.

3.1.24. Обращения граждан и копии ответов на них, формируются в дела и хранятся у специалиста по делопроизводству. Копии ответов и документы, связанные с их исполнением хранятся у исполнителя.

3.1.25. Рассмотренные обращения группируется, как правило, за период календарного года и систематизируется в хронологической последовательности.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 час.

3.1.26. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в Администрации. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется с разрешения Главы, по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

3.1.27. Ответственность за сохранность документов и дел по обращениям граждан в Администрации возлагается на исполнителей.

**3.2. Работа с устными обращениями граждан, рассмотренных на личном приеме Главой**

3.2.1. Рассмотрение устных обращений граждан в Администрации проводится Главой ежедневно с 15.00 до 16.20.

**Предварительная запись заявителей на личный прием Главы**

3.2.2. Основанием предварительной записи на личный прием к Главе является обращение гражданина с просьбой о записи его на личный прием Главой.

3.2.3. Предварительная запись на личный прием Главы осуществляется специалистом по делопроизводству. Специалист выясняет характер поставленных гражданином вопросов. В случае, если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение в какие государственные органы или органы местного самоуправления необходимо обратиться для решения поставленных вопросов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

**Регистрация и оформление карточек учета устного приема**

3.2.4. Основанием для регистрации и оформления карточки учета устного приема является список граждан изъявивших желание прийти на личный прием Главы.

3.2.5. Специалист подготавливает карточку учета устного приема, прилагает историю обращений гражданина и передает их Главе. По поручению Главы на прием граждан приглашаются специалисты администрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 минуты.

3.2.6. Специалист регистрирует устное обращение в журнале «Регистрация, учет и контроль исполнения устных обращений граждан».

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

**Прием, рассмотрение и подготовка устного ответа на обращения заявителей**

3.2.7. Основанием для начала исполнения процедуры является устное обращение гражданина в ходе личного приема Главы.

3.2.8. Специалист во время приема граждан фиксирует поручения в карточке учета устного приема, которые даёт Глава.

3.2.9. 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 карточку учета устного приема.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.2.10. После окончания личного приема специалист проводит первичную обработку материалов приема граждан. В соответствии с резолюцией, специалист направляет исполнителю карточку учета устного приема, заполняя необходимые данные в базе данных.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.2.11. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема Глава, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, оформляет резолюцию, в которой даёт соответствующие поручения по рассмотрению обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 минута.

3.2.12. Во время личного приема гражданин имеет возможность подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

**Рассмотрение и подготовка письменного ответа на устное обращение по просьбе заявителя или по Главы.**

3.2.14. Основанием для рассмотрения обращения, поступившего с личного приема Главы, является поступление обращения с поручением Главы.

3.2.15. Рассмотрение письменных обращений производится в соответствии с п. 3.1.7. – 3.1.13.

3.2.16. Основанием для подготовки письменного ответа на устное обращение является:

- отсутствие возможности дать устный ответ в ходе личного приема;

- просьба заявителя (письменное обращение);

- поручение Главы.

3.2.17. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.15. - 3.1.20. данного Административного регламента.

3.2.18. Контроль за исполнением поручений и указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений осуществляется специалистом по делопроизводству.

**Регистрация и направление письменного ответа заявителю**.

3.2.19. Регистрация ответов производится в соответствии с п. 3.1.21. – 3.1.27. настоящего регламента.

3.2.20. Ответ направляется заявителю по указанному адресу. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.2.21. Обращения граждан и копии ответов на них, формируются в дела и хранятся у специалиста по делопроизводству. Копии ответов и документы, связанные с их исполнением хранятся у исполнителя.

Карточки учета устного приема рассмотренных устных обращений вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

 3.2.22. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ РБ» специалисты ГБУ «МФЦ РБ» сканируют принятые заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги. Сформированные пакеты документов, заверенные электронной цифровой подписью, направляются посредством информационных систем, используемых для взаимодействия между ГБУ «МФЦ РБ» и уполномоченного органа не позднее следующего рабочего дня за днем приема документов.

 В случае, если заявление и документы, указанные в п. 2.6. настоящего Административного регламента, представлены в уполномоченный орган заявителем (представителем заявителя) лично через ГБУ «МФЦ РБ» или посредством почтового отправления, расписка в получении таких заявления и документов направляется специалистом, уполномоченным на регистрацию заявления по указанному в заявлении почтовому адресу в течение рабочего дня, следующего за днем получения уполномоченным органом документов».

 Блок-схема последовательности предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

 **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги «Прием, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан» осуществляется Главой.

4.2. Специалист, подготовивший ответ, несет персональную ответственность:

- за соблюдением сроков,

- за порядком рассмотрения обращения,

- за своевременную и правильную регистрацию обращений, (нарушение срока и порядка регистрации), сохранность находящихся у него на регистрации обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

**V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**принятых в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов и должностных лиц Администрации и принятых в ходе оказания услуги решений в досудебном или судебном порядке. Основанием для досудебного обжалования являются:

- отказ в приеме или рассмотрении обращений заявителей;

- действия или бездействия, ведущие к нарушению прав и законных интересов заявителей;

- нарушение срока и порядка рассмотрения;

- продление сроков рассмотрения обращения;

- предоставление недостоверной информации;

- полнота рассмотрения обращения;

- содержание подготовленного ответа;

- сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является наступление фактов, указанных в п. 6.1 настоящего Регламента.

5.3. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы, поданной в порядке досудебного обжалования, является соблюдение специалистом, должностным лицом, чьи действия (бездействие), решения являются предметом обжалования, положений настоящего Регламента.

5.4. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Приложение №1

Блок - схема предоставления муниципальной услуги при устном обращении граждан

Предварительная запись на личный прием Главы

Регистрация и направление ответа заявителю

Регистрация и оформление карточек учета устного приема

Прием граждан Главой, рассмотрение обращения

Устный ответ заявителю

Подготовка письменного ответа на устное обращение

Приложение №2

Блок - схема предоставления муниципальной услуги при письменном обращении граждан

Прием и регистрация

письменного обращения

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Предварительное рассмотрение письменного обращения

Рассмотрение обращения исполнителем по существу

Подготовка ответа на письменное обращение

Регистрация и выдача (рассылка)

 ответа заявителю