****~~\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_~~

АДМІНІСТРАЦІЯ  
МИРНIВСЬКОГО  
СІЛЬСЬКОГО ПОСЕЛЕННЯ  
СІМФЕРОПОЛЬСЬКОГО РАЙОНУ  
РЕСПУБЛІКИ КРИМ

КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИ  
СИМФЕРОПОЛЬ БОЛЮГИ  
МИРНОЕ КОЙ  
КЪАСАБАСЫНЫНЪ  
ИДАРЕСИ

АДМИНИСТРАЦИЯ  
МИРНОВСКОГО

СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ   
СИМФЕРОПОЛЬСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«26» мая 2017 № 251/17 с.Мирное

**Об утверждении Административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Мирновское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым, решением Мирновского сельского совета от 18.02.2015 г. № 64/15 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг исполнительным органом муниципального образования Мирновского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым», администрация Мирновского сельского поселения, -

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» согласно приложению.

2. Постановление администрации Мирновского сельского поселения от 12.05.2015 № 20/15 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» признать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление на информационных стендах в администрации Мирновского сельского поселения, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: http:// mirnoe-crimea.ru

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

4. Контроль за исполнением данного решения возложить на заместителя главы администрации Мирновского сельского поселения по вопросам жизнеобеспечения Шведова О.С.

**Председатель Мирновского сельского совета –**

**глава администрации Мирновского**

**сельского поселения С.В.Ковалев**

Приложение

к постановлению администрации

Мирновского сельского поселения

от «26» мая 2017 г. № 251/17

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной услуги.

1.2. Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги: Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан» предоставляется сотрудниками администрации Мирновского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым (далее – администрация) и муниципального бюджетного учреждения «Мирное».

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

-непосредственно в Администрации (информационные стенды, устное информирование по телефону, а также на личном приеме муниципальными служащими администрации), МБУ «Мирное»;

-по почте, в том числе электронной (mirnoe\_sovet@mail.ru), в случае письменного обращения заявителя;

-в сети Интернет на официальном сайте администрации Мирновского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым (http:// mirnoe-crimea.ru.), на официальном портале Правительства Республики Крым, на едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru, далее – единый портал).

1.4. Место предоставления муниципальной услуги: Республика Крым, Симферопольский район, с. Мирное, ул. Белова, 1.

Электронный адрес: [mirnoe\_sovet@mail.ru](mailto:mirnoe_sovet@mail.ru).

Сайт: http:// mirnoe-crimea.ru.

График работы: с понедельника по пятницу с 08:00 до 17:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

График приема граждан: вторник, четверг с 08:30 до 15:00, перерыв с 12:00 до 13:00.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Мирновского сельского поселения, МБУ «Мирное».

Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Советом министров Республики Крым.

2.3. Описание результата предоставления услуги

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

Срок исполнения устанавливается в соответствии с федеральным законодательством равным тридцати дням (далее - нормативный срок) с момента присвоения письменному обращению гражданина индивидуального регистрационного номера либо со дня поступления устного обращения и заведения индивидуальной карточки приѐма.

Нормативный срок исполнения может быть изменѐн в сторону увеличения только в порядке исключения. При этом суммарный срок исполнения услуги не может превышать шестьдесят дней с даты, определѐнной выше.

Обстоятельствами, позволяющими продлить срок рассмотрения обращения, в порядке, определѐнном настоящим регламентом, являются необходимость проведения специальной проверки, истребование дополнительных материалов, другие исключительные обстоятельства.

В случаях, когда разрешение обращения регулируется иными федеральными конституционными или федеральными законами, обращение рассматривается в установленные соответствующими законами сроки. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В случаях если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен главой администрации, но не более чем на 30 дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги - Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Трудовой кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года №4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Республики Крым от 21 августа 2014 года № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым»;

- постановление Совета министров Республики Крым от 07 октября 2014 года № 369 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым»;

− Устав муниципального образования Мирновское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым.

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, порядок их предоставления

Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;

- в письменном виде по факсу;

- электронной почтой;

- на официальный сайт;

- лично в администрацию, МБУ «Мирное».

В обращении заявитель указывает наименование органа, в который направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым и муниципальными правовыми актами муниципального образования Советский район Республики Крым находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги: в письменном обращении не указаны:

- фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в 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 (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

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

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного сообщения (далее - интернет-обращение) является:

- отсутствие адреса для ответа;

- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня; невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

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

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги не может быть приостановлено ни по каким основаниям.

2.8.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по запросам, поступившим в общий отдел администрации Советского района Республики Крым, которые не могут быть выполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 3 рабочих дней с момента регистрации возвращаются гражданам или организациям с указанием требуемых данных. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону, указанному в запросе (при наличии соответствующих данных в запросе).

2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в администрацию не должен превышать 15 минут.

Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в администрации при получении ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется делопроизводителем МБУ «Мирное» в день его поступления. 2.11.2. Общий максимальный срок приема документов не может превышать 15 минут при приеме документов на предоставление муниципальной услуги.

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

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах, должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, и обеспечивать беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и маломобильных групп населения.

Должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.12.2. Места информирования оборудуется информационным стендом, на котором размещается визуальная и текстовая информация.

Размещается стенд в удобном для граждан месте.

2.12.3. Место для заполнения документов должно быть оборудовано столами и стульями и обеспечено образцами для заполнения документов, бланками заявлений, канцелярскими принадлежностями.

Место ожидания должно быть оборудовано стульями, скамьями, исходя из фактической нагрузки и возможностей для его размещения.

Оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями.

2.12.4. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества должностных лиц;

- времени приема граждан, обеденного перерыва.

2.12.5. Требования к доступности для инвалидов:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми им;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств.

2.12.6. В случаях, если существующее административное здание и объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, необходимо принимать меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги, согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории района, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личный прием граждан;

- работа с письменными обращениями граждан, включающая в себя:

- регистрацию письменных обращений граждан;

- рассмотрение письменных обращений граждан;

- подготовку ответов на письменные обращения граждан;

- анализ обращений граждан.

3.2. Прием документов

3.2.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является личное обращение заявителя (его представителя) с заявлением о предоставлении ему муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

3.2.2. Делопроизводитель МБУ «Мирное» (далее – Делопроизводитель) устанавливает предмет обращения и личность заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность, и полномочия заявителя.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении Делопроизводитель помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

3.2.3. Делопроизводитель регистрирует заявление в журнале регистрации в течение трех дней с момента поступления.

На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. Почтовые конверты (пакеты) в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Обращение гражданина в день регистрации или на следующий день передается председателю Мирновского сельского совета – главе администрации Мирновского сельского поселения.

Председатель Мирновского сельского совета – глава администрации Мирновского сельского поселения на каждом обращении ставит резолюцию с фамилией специалиста ответственного за рассмотрение соответствующего обращения и подготовки ответа. Выбор исполнителя осуществляется в соответствии с его компетенцией по решению вопросов, поставленных гражданином в обращении. Резолюция к обращению предписывает конкретное действие по рассмотрению обращения.

Административное действие по направлению должностному лицу поступивших обращений и подготовке резолюций по их рассмотрению входит в административную процедуру по приему и регистрации обращений и не может превышать 3 дней с момента поступления обращений

Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации, а так же с выездом на место.

В соответствии с законодательством обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в установленном законодательством порядке на рассмотрение в соответствующие органы государственной власти района, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти района, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие органы или должностным лицам.

Обращение не направляется для рассмотрения в государственный орган власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется заявителем.

Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 7 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление по компетенции, жалоба после регистрации, рассмотрения должностным лицом, в чей адрес было направлено обращение, и его резолюции возвращается заявителю с разъяснением его права на обжалование в установленном порядке соответствующего решения или действий (бездействия) в судебных инстанциях.

В журнале регистрации входящей корреспонденции делается отметка о возврате, и обращение списывается в «дело». В случае, если гражданин ранее обращался в иные государственные органы власти, органы местного самоуправления или к должностному лицу и не удовлетворен принятым решением или качеством проведенных исполнителем действий по его обращению, обращение передается на рассмотрение согласно компетенции в подразделение администрации.

При направлении обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления или их должностному лицу исполнитель в обязательном порядке информирует о выполненной переадресации главу администрации и уведомляет об этом заявителя.

Ответственность за соблюдение установленных законом сроков и качество рассмотрения обращения, объективность ответа заявителю возлагается в этом случае на орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностное лицо, указанное первично в резолюции. Письма граждан с просьбами о личном приеме их главой администрации направляются в 10 установленном порядке адресату для утверждения резолюции и определения порядка подготовки справочной информации по вопросам, поставленным заявителем.

Заявителям направляется письменный ответ в соответствии с установленным сроком направления ответов или приглашение на личный прием устным или письменным уведомлением с разъяснением порядка приема граждан.

3.2.4. Рассмотрения обращений граждан ответственными исполнителями.

Любое обращение, поступившее в администрацию, в соответствии с компетенцией подлежит обязательному рассмотрению согласно резолюции должностного лица. Глава администрации по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами назначает исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения, определяет сроки рассмотрения обращения и действия, которые должны быть предприняты при рассмотрении обращения, визирует свое решение. Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление к нему обращения и прилагаемых к нему документов с резолюцией главы администрации.

Общий срок рассмотрения обращений устанавливается в соответствии с законодательством в течение 30 дней со дня их регистрации.

При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения;

- в установленном законодательством порядке запрашивает, в случае необходимости, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц необходимые для рассмотрения документы;

- осуществляет, в случае необходимости, выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

- принимает меры в соответствии с законодательством, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, или разъясняет их законное право;

- осуществляет подготовку проекта документа по результатам рассмотрения обращения, вносит предложения по выбору вариантов решения;

- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о переадресации его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении сроков рассмотрения обращения.

В случае необходимости изучения при рассмотрении обращения документов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель по согласованию с главой администрации проводит изучение нахождения данных документов или исследуемых объектов с выездом на место.

В соответствии с законодательством в исключительных случаях при направлении запроса в другие инстанции, необходимости организации и проведения собраний и сходов граждан, проведении других мероприятий, требующих дополнительного времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам, должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения после обоснованной служебной записки исполнителя.

В случае утверждения пролонгации сроков исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении сроков рассмотрения его обращения с обоснованием причин и даты завершения рассмотрения обращения. Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено на основании докладной записки исполнителя не менее чем за 5 дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения должностным лицом пролонгации срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен контроль федеральным, региональным органом исполнительной власти, то исполнитель обязан не менее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через главу администрации продление срока рассмотрения обращения.

По многократным обращениям могут быть приняты следующие решения:

- направлены для рассмотрения другому должностному лицу для представления заявителям обоснований по ранее принятому решению и информирования о мероприятиях, направленных на разрешение заявленных проблем, возможных сроках их исполнения и принятии мер для устранения причин повторного обращения;

- в связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем вносится мотивированное предложение о прекращении переписки с гражданином. Переадресация обращений на другого исполнителя осуществляется через главу администрации и допускается только с его согласия при условии подтверждения ее обоснованности.

Ответ заявителю на обращение направляется в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки;

- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- при переадресации на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Обращения, в которых автор не указал фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, списываются в дело или в случае важности затронутых в обращении вопросов направляются должностным лицам в соответствии с их компетенцией (резолюции «Для ознакомления» и «К сведению»).

По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится информация (ответ) должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

3.2.5. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа является завершение рассмотрения обращения граждан в соответствии с резолюцией и информирование должностного лица об исполнении поручения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращений и ответы заявителям должны соответствовать следующим требованиям:

- результат рассмотрения обращения должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный довод со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- текст должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы; - при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в тексте следует указывать, какие меры приняты, кем и когда или что будет предпринято для разрешения проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- в заключительной части следует сообщить о том, когда (дата отправки, присвоенный регистрационный номер обращения), кем (фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя) и как заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения, с предложением в связи с завершением срока рассмотрения обращения о снятии с контроля или продлении срока с указанием окончательной даты исполнения.

Указанная информация заносится в журнал регистрации исходящей корреспонденции.

К информации по итогам рассмотрения обращения прикладываются:

- письменное обращение или регистрационная карточка личного приема;

- ответ заявителю;

- материалы, подтверждающие положительное рассмотрение обращения или невозможность принятия положительного решения.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, а также федеральных и региональных органов исполнительной власти о результатах рассмотрения обращений подписывает глава администрации.

Если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается указанным в поручении лицом. Ответы гражданам на их обращения в федеральные, региональные органы исполнительной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения.

Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

Вместе с ответом о результатах рассмотрения обращения заявителю могут возвращаться подлинные документы с удостоверяющей подписью заявителя о получении документа, приложенные к обращению. Если в обращении не содержатся просьбы об их возврате, то они остаются в деле и подлежат хранению в архиве. Если заявителю в ходе личного приема дается ответ в устной форме (по согласованию с автором), то в регистрационной карточке делается соответствующая запись.

С ответом на письменное обращение исполнитель возвращает подлинник письма заявителя.

Подлинники обращений граждан в федеральные, региональные органы исполнительной власти администрация возвращает только при наличии на них штампа «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме из федерального, регионального органа исполнительной власти.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляют заместители главы Администрации, директор МБУ «Мирное» в следующих формах:

- текущий мониторинг предоставления муниципальной услуги;

- прием, рассмотрение и оперативное реагирование на обращения (жалобы) заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, а также отраслевых нормативно-методических указаний и правил в соответствии в действующим законодательством Российской Федерации, Республики Крым. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявлений и устранений нарушений прав заявителей, рассмотрение и принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащее жалобы на решения, действия или бездействия должностных лиц Администрации, сотрудников МБУ «Мирное». Должностные лица администрации, сотрудники МБУ «Мирное» несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Регламента при оказании муниципальной услуги.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятиерешений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц администрации, сотрудников МБУ «Мирное». Плановые и внеплановые проверки могут осуществляться заместителем главы администрации, директором МБУ «Мирное».

4.2.2. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя муниципальной услуги).

4.3. Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ответственными специалистами в ходе предоставления муниципальной услуги Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц уполномоченной организации в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 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 для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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;

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

- отказ Администрации, должностного лица Администрации, сотрудника МБУ «Мирное» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные должностные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых и осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке.

5.2. Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие):

- должностных лиц, муниципальных служащих администрации– главе администрации сельского поселения;

- главы администрации сельского поселения, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации и Республики Крым мер в отношении действий (бездействия) и решений должностных лиц администрации сельского поселения.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное обращение. Оформление жалоб, а также порядок их рассмотрения осуществляется с учетом требований, предусмотренных настоящим административным регламентом.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава администрации сельского поселения:

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

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

5.5. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин. Письменный ответ о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, направляется заявителю.