**ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Администрация Калининского сельского поселения**

|  |
| --- |
|  |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 09.02.2021 № 09

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области»

 В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?rnd=ACE29149D3A43EFEB49794BE48235582&req=doc&base=RZB&n=355880&dst=100094&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100004&REFDOC=155781&REFBASE=RLBR148&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100094%3Bindex%3D14&date=19.01.2021) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?rnd=ACE29149D3A43EFEB49794BE48235582&req=doc&base=RZB&n=358051&REFFIELD=134&REFDST=100004&REFDOC=155781&REFBASE=RLBR148&stat=refcode%3D16876%3Bindex%3D14&date=19.01.2021) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", подпунктом 2 пункта 1 статьи 21 Налогового кодекса Российской Федерации, Постановлением Администрации Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» от 19.10.2020 № 66, [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?rnd=ACE29149D3A43EFEB49794BE48235582&req=doc&base=RLBR148&n=149615&dst=100693&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100004&REFDOC=155781&REFBASE=RLBR148&stat=refcode%3D16876%3Bdstident%3D100693%3Bindex%3D14&date=19.01.2021) Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить административный [регламент](#p29) предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области» согласно приложению к настоящему постановлению.

 2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Омский муниципальный вестник», разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области http://калинино55.рф.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Калининского сельского поселения Е.М. Погорелова

Приложение

к постановлению Администрации

Калининского сельского поселения

Омского муниципального района Омской области от 09.02.2021 № 09

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан в Администрации Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области»

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по даче письменных разъяснений налогоплательщикам и налоговым агентам по вопросам применения муниципальных нормативных правовых актов о местных налогах и сборах на территории Калининского сельского поселения (далее – Административный регламент) регулирует процедуру подготовки и предоставления письменных разъяснений на поступившие в администрацию Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области (далее – Администрация) обращения по вопросам применения муниципальных правовых актов о местных налогах и сборах на территории Калининского сельского поселения (далее – обращения).

1.2. Заявителем при предоставлении муниципальной услуги является физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов, территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию сельского поселения с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявитель).

Заявитель вправе обращаться:

-лично либо через своего уполномоченного представителя;

-посредством телефонной, факсимильной связи;

-посредством электронной связи;

-посредством почтовой связи.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Место нахождения и справочные телефоны Администрации: 644519, Омская область, Омский район, с. Калинино, ул. Советская, д 2А, телефон: 964-354, электронный адрес:kalinino-adm@mail.ru.

 График приема заявителей специалистами Администрации:

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Время приема |
| Понедельник - пятница | С 8 часов 00 минут до 17 часов 00 минут |
| Обеденный перерыв | С 12 до 13 часов |
| Суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни | Выходные дни |

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, продолжительность рабочего дня сокращается на один час.

Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется непосредственно в Администрации, а также с использованием средств телефонной и почтовой связи, посредством размещения информации в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации в сети "Интернет": <http://www.kalinino55.ru>, через Единый портал и (или) Региональный портал, на информационных стендах, иным способом, позволяющим осуществлять информирование.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться:

1) к специалисту Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в устной форме лично или по телефону, в письменном виде посредством почтовой связи в адрес Администрации;

2) через Единый портал и (или) Региональный портал;

3) через официальный сайт Администрации в сети "Интернет":<http://www.kalinino55.ru>, по электронной почте в адрес Администрации: kalinino-adm@mail.ru.

Специалист Администрации, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы. Специалист не вправе осуществлять консультирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заинтересованных лиц.

С момента приема документов заявитель имеет право получить сведения о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Администрацию, либо по телефону или электронной почте. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (стадии административной процедуры) находится рассмотрение представленного им заявления.

**2. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование услуги: **«**Рассмотрение обращений граждан в Администрации   Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области».

2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Калининского сельского поселения Омского муниципального района Омской области;

2.3. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации   Калининского сельского поселения.

В исключительных случаях Глава Администрации Калининского  сельского поселения либо уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

—  Конституцией Российской Федерации;

— Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;

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

— Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

— Уставом  Калининского  сельского поселения.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для предоставления услуги является поступление в адрес администрации или на имя Главы администрации  Калининского сельского поселения обращения.

При личном обращении (устном) гражданин предъявляет только паспорт (иной документ удостоверяющий личность гражданина).

2.6.1. С заявителя не вправе требовать:

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

— представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами;

— представления документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставления государственной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается если:

— в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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;

— обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение трех дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

— обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

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

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

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

— в случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

Иные услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации не предусмотрены.

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

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.11.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11.2. Максимальное время ожидания в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация Заявления производится уполномоченным специалистом Администрации в течение трех дней.

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

2.13.1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, соответствует установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.13.2. Помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.13.3. Прием заявителей осуществляется в Администрации.

2.13.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению за предоставлением одной муниципальной услуги.

2.13.5. Кабинет для приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

— номера кабинета;

— фамилии и инициалов работников Администрации, осуществляющих прием.

2.13.6. Место для приема заявителей должно быть снабжено столом, стулом, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями, а также быть приспособлено для оформления документов.

2.13.7. В помещении Администрации должны быть оборудованные места для ожидания приема и возможности оформления документов.

2.13.8. Информация, касающаяся предоставления муниципальной услуги, должна располагаться на информационных стендах в Администрации.

На стендах размещается следующая информация:

— общий режим работы Администрации;

— номера телефонов работников Администрации, осуществляющих прием заявлений и заявителей;

— текст Административного регламента;

— бланк заявления о предоставлении муниципальной услуги;

— образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

— перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

— порядок получения консультаций.

2.13.9. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда, а также 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.

2.14. Показатели доступности и качества услуги.

2.14.1. Показателями оценки доступности услуги являются:

— транспортная доступность к местам предоставления услуги (не более 10 минут ходьбы от остановки общественного транспорта);

— размещение информации о порядке предоставления услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

— размещение информации о порядке предоставления услуги на официальном сайте Администрации;

— 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.

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.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в многофункциональных центрах предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги ограничивается необходимостью подачи заявления и получения результата оказания муниципальной услуги. Иное взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не является обязательным условием оказания муниципальной услуги.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ “Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг”, иными нормативно-правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъекта РФ, муниципальными правовыми актами по принципу “одного окна”, в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

2.17. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к их выполнению, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

— прием и регистрация обращения;

— рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

— направление ответа заявителю;

3.1.2. личный прием граждан;

3.2. Прием и регистрация обращений граждан.

Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является поступление обращения гражданина в администрацию, на электронный адрес администрации 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 или по электронным средствам связи.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Письменное обращение должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату.

Документы, адресованные Главе администрации  Калининского сельского поселения, Администрации сельского поселения, получают специалисты Администрации, ответственные за ведение делопроизводства.

Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.

В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, специалистами, ответственными за ведение делопроизводства сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится в Администрации  Калининского сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, специалистом администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом «обращение отсутствует», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом Администрации Калининского  сельского поселения, ответственным за делопроизводство. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации сельского поселения, возвращаются в трехдневный срок в организацию — отправитель.

По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией специалиста, получившего документы.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в Администрации в установленном порядке.

При получении обращения – нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), — работник должен немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе администрации Калининского сельского поселения, а в случае его отсутствия – заместителю Главы администрации Калининского сельского поселения.

На первой странице обращения проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

Специалист Администрации, осуществляющий аннотацию обращений, прочитывает их, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей поселения, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов. В журнале регистрации указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /заявление, предложение, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа.

Поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в журнале регистрации проставляется тема обращения. Если в обращении ставится несколько вопросов, то в журнале регистрации указываются все вопросы.

От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю. К возвращаемым документам прилагается копия акта, составленного специалистом администрации, ответственным за ведение делопроизводства.

Обращения на иностранных языках до регистрации направляются для перевода в структурное подразделение Администрации  Калининского сельского поселения. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в журнале регистрации «Обращения граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение Главе администрации  Калининского  сельского поселения или заместителю Главы администрации  Калининского  сельского поселения.

Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также регистрация поступивших обращений.

Максимальный срок выполнения административной процедуры — три дня с момента поступления обращения.

3.3. Рассмотрение и подготовка ответа на обращение.

Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе администрации   Калининского сельского поселения или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.

 В соответствии с резолюцией Главы администрации  Калининского  сельского поселения, обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему исполнителю, который обязан в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу администрации  Калининского сельского поселения.

Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней со дня их регистрации. Обращения, на которых Главой администрации Калининского  сельского поселения указан иной /более короткий/ срок исполнения — рассматриваются к указанному сроку.

Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы специалиста, заместителя Главы администрации, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Обращения должны рассматриваться тем лицом администрации, которому это поручено.

Контроль над сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы администрации  Калининского сельского поселения первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения Главе администрации  Калининского сельского поселения и списываются в дело специалистом администрации ответственным за ведение делопроизводства.

Лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

— обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

— дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

— уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

По результатам рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

— о принятии обращения к рассмотрению;

— о передаче обращения для рассмотрения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

— о возврате обращения гражданину, направившему обращение;

— о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

Ответы на обращения граждан подписывает Глава администрации  Калининского сельского поселения. Ответы в органы государственной власти РФ и органы государственной власти субъекта РФ об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава администрации  Калининского сельского поселения.

В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным лицам.

В ответе в органы государственной власти субъекта РФ обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/ его экземпляр может направляться заявителю с ответом.

Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание с работниками Администрации   Калининского сельского поселения.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о возврате.

Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за ведение делопроизводства, который делает отметки в журнале регистрации.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения, если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.

Результатом выполнения процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение является направление проекта ответа (письма) заявителю руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, Главе администрации   Калининского сельского поселения для подписания.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 30 дней со дня регистрации обращения.

3.4. Направление ответа заявителю.

Основанием для начала процедуры направления ответа является поступление Главе администрации   Калининского сельского поселения проекта ответа (письма) заявителю.

Глава администрации  Калининского сельского поселения в трехдневный срок подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку специалисту, ответственному за исполнение поручения. Срок доработки ответа (письма) заявителю не более двух календарных дней.

Ответ (письмо) заявителю (с материалами к обращению) за подписью Главы администрации   Калининского сельского поселения регистрируется и отправляется заявителю в течение одного дня.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

 На поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Результатом выполнения процедуры по направлению ответа заявителю является направление ответа (письма) заявителю.

Максимальный срок выполнения административной процедуры — до двадцати четырех часов последнего дня срока.

В случае если ответ на обращение был передан в организацию почтовой связи до двадцати четырех часов последнего дня срока — срок не считается пропущенным.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Если срок установлен для совершения какого-либо действия, оно может быть выполнено до двадцати четырех часов последнего дня срока.

3.5. Организация личного приема граждан.

Основанием для начала процедуры личного приема граждан является обращение заявителя в Администрацию или должностному лицу Администрации с просьбой о личном приеме.

Устные обращения к Главе администрации  Калининского сельского поселения, заместителю Главы администрации поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

Глава администрации   Калининского сельского поселения и заместитель Главы администрации ведут личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 окончании приема Глава администрации Калининского  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.

Глава администрации  Калининского сельского поселения, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Результатом личного приема является:

1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;

2) направление должностным лицам Администрации поручения о направлении письменного ответа гражданину;

3) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

4) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;

5) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать одного часа.

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

4.1. Текущий контроль за исполнением Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) должностных лиц и ответственных исполнителей.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

4.5. Персональная ответственность муниципальных служащих за надлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.6. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

4.7. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в ходе предоставления муниципальной услуги обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 153-ФЗ “О персональных данных”.

4.8. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществленных или принятых в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

— нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

— нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

— требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

— отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

— затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта 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.

— 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

— главе Администрации на решения, действия (бездействие) ответственного исполнителя.

Жалобы на решения, принятые Главой администрации рассматриваются непосредственно Главой Администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

— наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

— фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя — юридического лица, 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, либо муниципального служащего;

— 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.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

— удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

Основанием для отказа в удовлетворении жалобы является признание правомерными действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.6. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 5.5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

в Администрации Калининского сельского поселения

 Омского муниципального района Омской области»

БЛОК-СХЕМА

|  |
| --- |
| Прием и регистрация обращения  |
| V |
| Рассмотрение обращения и подготовка ответа  |
| V |
| Направление ответа заявителю  |