

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ЗОЛОТУХИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ЛОКТЕВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.10.2017 года

№ 47

с.Золотуха

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема в Администрации сельсовета»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования Золотухинский сельсовет Локтевского района Алтайского края **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема в Администрации сельсовета»
2. Обнародовать настоящее постановление в установленном законом порядке.

Глава сельсовета:

Савина Н.А.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Организация рассмотрения обращений граждан
и личного приема граждан в администрации муниципального образования
Золотухинского сельсовета Локтевского района
Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Золотухинского сельсовета Локтевского района Алтайского края (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации муниципального образования Золотухинского сельсовета Локтевского района Алтайского края (далее — администрация Золотухинского сельсовета).

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Главой муниципального образования Золотухинского сельсовета (далее - глава) во взаимодействии с администрацией Золотухинского сельсовета (Приложение №1 к Административному регламенту).

1.3. В администрации Золотухинского сельсовета рассматриваются письменные обращения граждан и устные обращения, поступившие в ходе личного приема главой и его заместителем, по факсу, по электронной почте.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими администрации с Золотухинского сельсовета (далее - муниципальные служащие).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Золотухинского сельсовета Локтевского района Алтайского края»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации муниципального образования Золотухинского сельсовета Локтевского района Алтайского края» предоставляется специалистами администрации Золотухинского сельсовета.

2.2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации Золотухинского сельсовета, а также путем размещения информации о почтовом адресе, справочных телефонах, факсе, адресе сайта в сети Интернет, адресе электронной почты, режиме работы администрации (Главы) Золотухинского сельсовета, а также графиков личного приема граждан на страничке официального сайта администрации Локтевского района в сети Интернет.

2.2.3. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Золотухинского сельсовета:

658419 Алтайский край, Локтевский район. с.Золотуха. ул. Неверова. 43а Электронный почтовый адрес: **selsovet1961@mail.ru**

2.2.4. График работы администрации Золотухинского сельсовета:

с 08:00 до 16:00, обеденный перерыв с 12:00 до 14:00, выходные дни – суббота, воскресенье.

2.2.5. Сведения о графике работы сообщаются по телефонам: **8 (38586)25-3-43**, а также размещаются на странице администрации Золотухинского сельсовета официального сайта Администрации Локтевского района по адресу <http://www.loktevskiy-rn.ru>

2.2.6. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 15 минут.

2.2.7. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим

их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления сельского поселения.

2.2.8. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации Золотухинского сельсовета. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.4.2. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами администрации Золотухинского сельсовета.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через страницу администрации Золотухинского сельсовета на официальном сайте.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения у управляющего делами (или замещающего его специалиста) администрации Золотухинского сельсовета, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Заявление гражданина, с указанием должностного лица, которому оно адресовано, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактного телефона, сути обращения, личной подписи.

2.5.2. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.6.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.6.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.7.1.1. Текст письменного обращения не является читаемым.

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

2.7.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.7.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.7.1.5. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.7.1.6. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.7.2. Муниципальная услуга по решению главы не предоставляется, если:

2.7.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись на имя главы;

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

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 20 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

2.10.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.11.1. Прием граждан должностными лицами администрации Золотухинского сельсовета осуществляется в кабинетах муниципальных служащих.

2.11.2. Комната приема граждан, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.12.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.12.1.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.12.1.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.12.2.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.12.2.2. Высокая культура обслуживания заявителей.

2.12.2.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений должностными лицами в администрации Золотухинского сельсовета;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию Золотухинского сельсовета.

3.1.2.2. Обращения на имя главы могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

3.1.2.3. Прием обращений граждан на имя главы осуществляется специалистами администрации Золотухинского сельсовета.

3.1.2.4. Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый (или электронный) адрес для ответа.

3.1.2.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение № 2 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.1.2.6. Если гражданин для рассмотрения обращения предоставляет подлинники документов, ему в обязательном порядке предоставляется расписка установленной формы (Приложение № 3 к Административному регламенту) с указанием даты приема документов, наименования принятых документов и телефона для справок.

3.1.2.7. Ошибочно присланные обращения (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми, а если это устанавливается после вскрытия, то переконвертовываются и направляются адресату.

3.1.2.8. Специалист, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе или заместителю главы администрации Золотухинского сельсовета и принять необходимые меры безопасности.

3.1.2.9. Обращения, поступившие факсимильной связью, рассматриваются в общем порядке, установленном для письменных обращений.

3.1.2.10. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения в администрацию (главе) Золотухинского сельсовета.

3.1.2.11. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

3.1.2.12. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 10 минут на одно обращение.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

3.1.3.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.3.3. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.1.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.1.3.6. Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 5 минут на одно обращение.

3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.1.4.1. После регистрации обращение передается главе.

3.1.4.2. Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, прокуратуры Локтевского муниципального района, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются главе.

3.1.4.3. Обращения, не содержащие подписи или почтового адреса заявителя, направляются должностным лицам администрации Золотухинского сельсовета согласно их сферы деятельности для ознакомления.

3.1.4.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления сельского поселения, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.5. Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений главе, а также направление обращений на рассмотрение муниципальным служащим в соответствии с их компетенцией.

3.1.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2-х дней со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений в администрации Золотухинского сельсовета

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

3.1.5.2. Рассмотрение обращения может быть поручено главой, заместителям главы и муниципальным служащим (специалистам) администрации Золотухинского сельсовета. Указанные должностные лица, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

3.1.5.3. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись главы и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.5.4. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в двухдневный срок возвращает это обращение для принятия решения об изменении исполнителя должностным лицом, давшим поручение.

3.1.5.7. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

3.1.5.8. При наличии оснований, указанных в п. 2.8 настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.1.5.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

3.1.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава 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 администрацию Золотухинского сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 4 к Административному регламенту).

3.1.5.11. В случае, 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.

3.1.5.12. Результатом выполнения административной процедуры является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

3.1.5.13. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 дней со дня регистрации обращения.

3.1.6. Организация личного приема граждан

3.1.6.1. Организацию личного приема граждан должностными лицами администрации Золотухинского сельсовета осуществляет Глава, его заместитель и другие муниципальные служащие администрации Золотухинского сельсовета.

3.1.6.2. Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации Золотухинского сельсовета осуществляется управляющим делами администрации Золотухинского сельсовета в первые пять рабочих дней месяца с 08:00 до 12:00 часов. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

3.1.6.3. Гражданину необходимо полностью изложить суть своего вопроса муниципальному служащему, а также представить по его требованию необходимые документы.

3.1.6.4. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему

порядок организации и проведения личного приема в администрации Золотухинского сельсовета.

3.1.6.5. Если гражданин не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к должностному лицу администрации Золотухинского сельсовета, запись не осуществляется.

3.1.6.6. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации Золотухинского сельсовета, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.6.7. Специалист вправе направить заявителя (с его согласия) на беседу с главой или с его заместителем.

3.1.6.8. Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема главой, специалист делает краткую аннотацию просьбы в журнале предварительной записи, выдает гражданину памятку, в которой указывается дата, время и место приема.

3.1.6.9. Запись гражданина на прием к главе осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение либо в том случае, если ответ на первичное обращение не получен, однако установленный срок рассмотрения обращения истек.

3.1.6.10. Личный прием граждан главой и его заместителем, или специалистами администрации осуществляется согласно графику, по предварительной записи .

3.1.6.11. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется управляющим делами администрации Золотухинского сельсовета с учетом предварительной записи.

3.1.6.12. Во время личного приема граждан Главой Золотухинского сельсовета, его заместителем, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

3.1.6.13. Должностные лица администрации Золотухинского сельсовета, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение 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 должностными лицами администрации Золотухинского сельсовета даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации Золотухинского сельсовета в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется в регистрационно-контрольной карточке.

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

3.1.6.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданине должностным лицом администрации Золотухинского сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.1.6.16. Должностные лица администрации Золотухинского сельсовета при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей различных организаций.

3.1.6.17. Результатом выполнения административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом администрации Золотухинского сельсовета решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в уполномоченный орган в соответствии с компетенцией.

3.1.6.18. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 минут на одного гражданина.

3.1.7. Продление сроков рассмотрения обращений

3.1.7.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

3.1.8. Оформление ответов на обращения

3.1.8.1. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Золотухинского сельсовета или на имя главы подписываются главой Золотухинского сельсовета, либо заместителем администрации Золотухинского сельсовета в случае временного отсутствия Главы по причине нахождения в ежегодном оплачиваемом отпуске либо отсутствия по иной уважительной причине.

3.1.8.2. В случае, если обращение было адресовано в Совет депутатов муниципального образования Золотухинского сельсовета, ответ подписывается Председателем Совета депутатов муниципального образования Золотухинского сельсовета, в пределах своей компетенции.

- 3.1.8.3. Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления заместителю главы администрации Золотухинского сельсовета, муниципальные предприятия и учреждения, готовятся специалистами администрации Золотухинского сельсовета и предоставляются на подпись Главе.
- 3.1.8.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
- 3.1.8.5. В ответе в органы государственной власти, должностным лицам, указанным в п. 3.1.4.4. настоящего Административного регламента, должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.
- 3.1.8.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.
- 3.1.8.7. Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.
- 3.1.8.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.
- 3.1.8.9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации Золотухинского сельсовета. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.
- 3.1.8.10. После завершения рассмотрения обращения, по которому должностному лицу Администрации Золотухинского сельсовета было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему делами администрации Золотухинского сельсовета для проверки правильности оформления ответа.
- 3.1.8.11. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.
- 3.1.8.12. После регистрации ответ заявителю отправляется специалистом рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.
- 3.1.8.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации Золотухинского сельсовета.

3.1.8.14. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация, направление ответа на обращение заявителю и списание документов «В дело». Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

3.1.8.15. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 2 дней с момента подписания ответа на обращение.

3.1.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений

3.1.9.1. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги осуществляет управляющий делами администрации Золотухинского сельсовета.

3.1.9.2. Справки предоставляются при личном обращении гражданина или по телефону.

3.1.9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение Главе, должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

3.1.9.4. Обращения от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 08:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.9.5. При получении запроса по телефону о предоставлении справочной информации о ходе рассмотрения обращения управляющий делами администрации Золотухинского сельсовета:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

уточняет суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

3.1.9.6. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина по существу поставленного вопроса в устной форме.

3.1.9.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 минут.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Управляющий делами администрации Золотухинского сельсовета несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно с помощью высылки исполнителям списка неисполненных обращений.

4.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4.3. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Золотухинского сельсовета, проводивших приемы.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги и решение, принятое по

результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке.

5.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

5.2.1. Заместителя главы администрации Золотухинского сельсовета – Главе.

5.2.2.. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Администрация
муниципального образования
Золотухинского сельсовета
Локтевского района
Алтайского края

Адрес: 658419, Алтайский край
с.Золотуха,
ул. Неверова, д. 43а
Тел. (38586) 25-3-43

E-mail:
selsovet1961@mail.ru

Приложение № 1
к Регламенту

Главе муниципального образования
Золотухинского сельсовета
Локтевского района
Алтайского края

от _____
(ф.и.о. – полностью)

проживающей (его) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Число, подпись

Приложение №2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Использование архивных документов и архивных фондов»

**РАСПИСКА
о приеме документов**

Выдана

Приняты следующие документы:

1. Заявление

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

(Ф.И.О. лица, принявшего документы)_____
число, месяц, год

Способ уведомления в получении результата

Почтой _____

Лично _____

Приложение №3
к административному регламенту предоставления муниципальной
услуги предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений,
документов, а также постановка граждан на учет в качестве
нуждающихся в жилых помещениях»

**РАСПИСКА
в получении документов, подтверждающих право
гражданина состоять на учете в качестве нуждающегося
в жилом помещении, предоставляемого
по договору социального найма**

От гражданина(ки) _____
(фамилия, имя, отчество - полностью)

зарегистрированного по месту жительства по адресу: _____

" ____ " _____ 20__ г. получены все документы, необходимые для рассмотрения его
заявления по вопросу **постановки на очередь в качестве нуждающегося в жилом помещении,
предоставляемых по договорам социального найма, по подпрограмме** _____

(содержание вопроса)

№ п/п	Наименование и реквизиты документа	Количество экземпляров (шт.)		Количество листов (шт.)		Примечание
		подлинник	копия	подлинник	копия	

должность уполномоченного администрации
на прием документов

подпись

расшифровка

Расписку получил: _____
(фамилия, имя, отчество - полностью)

_____ " ____ " _____ 20__ г.
(подпись) (дата получения)

В ____ час. ____ мин.

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗОЛОТУХИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ЛОКТЕВСКОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**
658419, с. Золотуха, ул. Неверова, 43 а
тел./факс 385 86 25-3-43 /25-342
E-mail: selsovet1961@mail.ru
ОГРН 1022202282673, ИНН 2256002000
ОКПО 04084838

от _____ № _____
на № _____ от _____

”

_____ № _____
На Ваш № _____

РЕШЕНИЕ
по жалобе на решение, действие (бездействие)
Администрации муниципального образования Золотухинского сельсовета
Локтевского района Алтайского края или ее должностного лица

Администрация муниципального образования Золотухинского сельсовета
Локтевского района Алтайского края, принявшая решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица,
обратившегося с жалобой

Номер жалобы, дата и место принятия решения:

Изложение жалобы по существу:

Изложение возражений, объяснений заявителя:

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные Администрацией или должностным лицом, рассматривающим жалобу:

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался Администрация или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым Администрация или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1.

(решение, принятое в отношении обжалованного

действия (бездействия), признано правомерным или неправомерным полностью

или частично или отменено полностью или частично)

2.

(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена или не удовлетворена полностью или частично)

3.

(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(должность лица уполномоченного, принявшего решение по жалобе
(инициалы, фамилия)

(подпись)