

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ ПЕКШИНСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

ПЕТУШИНСКОГО РАЙОНА
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

23.03.2012

д. Пекша

№ 70

*Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги по
рассмотрению обращений граждан*

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и постановлением главы Пекшинского сельского поселения № 233 от 16.09.2011 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по приему заявлений, документов, а также по постановке на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях. (приложение).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Вперед».

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Пекшинского
сельского поселения:

Т.И.Перегудова

Приложение
к постановлению
главы Пекшинского сельского поселения
от 23.03.2012 № 70
(в ред. от 04.04.2013 № 101 в
ред. от 23.01.2019 № 13)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления администрацией Пекшинского сельского поселения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Пекшинского сельского поселения.

2. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Пекшинского сельского поселения (далее - муниципальная услуга) организуется специалистом администрации поселения.

3. Предоставление муниципальной услуги включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, обращений в форме электронного документа (далее по тексту - Интернет-обращение), а также по телефону.

4. Предоставление муниципальной услуги специалист осуществляет во взаимодействии со структурными подразделениями администрации поселения.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди. Для получения консультации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, и обращается к специалисту администрации Пекшинского сельского поселения с устным вопросом.

Если гражданина не удовлетворяет полученная консультация, он может обратиться (устно или письменно) к главе Пекшинского сельского поселения .

5. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в здании администрации поселения;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи;
- с использованием сайта поселения для Интернет-обращений.

Адрес места предоставления муниципальной услуги: д.Пекша ул.Центральная д.8, 2 этаж, каб. 5.

Справочный телефон специалиста администрации поселения администрации Пекшинского сельского поселения, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги: 8(49243) 5-72-17.

Приемные дни: понедельник, вторник, среда, пятница с 08.00 ч до 13.00 ч и с 14.00 ч до 16.00 ч.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена на официальном сайте администрации Пекшинского сельского поселения по электронному адресу: www.peksha.info. Адрес электронной почты: pos_peksha@mail.ru.

5.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация:

- 1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 2) круг заявителей;
- 3) срок предоставления муниципальной услуги;
- 4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- 5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

7. Заявителями являются граждане, обратившиеся в администрацию Пекшинского сельского поселения с обращениями в устной, письменной форме, с Интернет-обращениями, а также по телефону.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Пекшинского сельского поселения и осуществляется специалистом администрации поселения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным, Интернет-обращениям), разработка и направление ответов.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан, а также Интернет-обращений, поступивших в адрес администрации Пекшинского сельского поселения - 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в письменных обращениях, а также в Интернет-обращениях, проведения специальных проверок, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения таких обращений может быть продлен на срок до 30 дней, при этом исполнитель в течение 3 дней письменно уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

- заявление от гражданина на имя главы поселения;
- дополнительные материалы к заявлению (копии документов), касающиеся сути вопроса (по желанию обратившегося или при необходимости).

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

Основанием для отказа в приеме документов являются:

- если в письменном обращении, в Интернет-обращении не указаны данные обратившегося (фамилия, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ);
- если обращение содержит нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью должностного лица;
- если текст обращения не поддается прочтению.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- если в письменном обращении обжалуется судебное решение;
- если в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу вопроса и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно в течение трех дней.

2.8..1. «Запрет требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий

Должностное лицо, оказывающее муниципальную услугу должно соблюдать:

– запрет отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

– запрет отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

– запрет требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

– запрет требовать от заявителя предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги.

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

Муниципальная услуга по рассмотрению обращений граждан в администрации Пекшинского сельского поселения предоставляется бесплатно.

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

Личный прием граждан главой поселения или лицом, замещающим его, производится с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 30 минут.

2.11. «Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме»

Срок регистрации органом письменного и Интернет -обращения гражданина направленного в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) регистрируется в течение рабочего дня. В исключительных случаях, когда обращение поступило после 16.00, регистрация производится следующим днем.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов

Помещения для работы с гражданами располагаются в местах, приближенных к остановкам общественного транспорта, предпочтительно на нижних этажах зданий.

Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями.

Внутри помещения здания в доступных, хорошо освещенных местах на специальных стендах должно быть размещено: текстовая информация об оказываемой муниципальной услуге, графики приема граждан, перечни документов, образцы заявлений.

Под место ожидания граждан отводится просторное помещение.

Места для приема граждан должны быть оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов.

Кабинеты, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета, наименованием отдела, осуществляющего муниципальную функцию, графиком приема.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе количество фактов взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги является информированность:

- граждан о правилах предоставления им муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан;

- об адресе местонахождения администрации Пекшинского сельского поселения;

- об адресе Интернет-сайта администрации Пекшинского сельского поселения;

- об адресе электронной почты администрации Пекшинского сельского поселения;

- о номерах телефонов для справок;

- о графике работы администрации Пекшинского сельского поселения;

Качеством предоставления муниципальной услуги является:

- отсутствие жалоб от граждан;

- удовлетворительное решение или разъяснение вопроса, поставленного в обращении;

- быстрая и своевременная консультация обратившегося гражданина.

2. Исчерпывающий состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении муниципальной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

- ознакомиться с информацией о предоставлении муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

- осуществить запись на прием в орган (организацию) для подачи запроса о предоставлении государственной услуги;

- сформировать запрос о предоставлении муниципальной услуги;

- отправить запрос и необходимые для предоставления муниципальной услуги документы в орган, предоставляющий муниципальную услугу;

- оплатить государственную пошлину за предоставление государственной услуги в случае, если данное действие предусмотрено законодательством;

- получить сведения о ходе выполнения запроса;

- получить результат предоставления муниципальной услуги;

- осуществить оценку качества предоставления услуги;

- воспользоваться правом досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо муниципального служащего.»

«2.14. «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме»

Обращение за получением государственной или муниципальной услуги и предоставление государственной или муниципальной услуги могут осуществляться с

использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) "Об электронной подписи" и требованиями настоящего Федерального закона.

[Виды](#) электронных подписей, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и [порядок](#) их использования устанавливаются Правительством Российской Федерации.»

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 3.1. - прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в администрации Пекшинского сельского поселения;
- личный прием граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- 3.7 - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.1. Прием и первичная обработка обращений граждан.

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное, письменное, устное обращение по телефону и Интернет-обращение гражданина в администрацию Пекшинского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.1.2. Обращение гражданина в письменной форме или в форме Интернет-обращения в обязательном порядке должно содержать: куда или кому направлено обращение: фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен на Интернет-обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

3.1.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по телефону или по Интернету (Интернет-обращение).

3.1.4. Работник отдела, уполномоченный за прием письменных обращений, проверяет наличие указанных в письме документов (если таковые имеются), ставит регистрационный штамп входящего документа и по просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставит отметку с указанием даты приема обращения, свою подпись.

3.2. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан.

3.2.1. Поступившие обращения граждан после проверки полноты предоставленных документов регистрируется специалистом администрации.

3.2.2. Работник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма на регистрационном штампе указывает дату и присваивает письменному и Интернет-обращению регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.2.3. Работники отдела, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль".

3.2.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращения и подготовка их к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращений граждан на рассмотрение

3.3.1. Письменное обращение или Интернет-обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов и структурных подразделений администрации Пекшинского сельского поселения или ее должностных лиц, направляется в течение трех дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

3.3.2. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.3. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [пунктом 3.3.4.](#) настоящего Административного регламента, невозможно направить жалобу на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.3.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений главе поселения или лицу, его замещающему.

3.4. Рассмотрение обращений граждан в администрации Пекшинского сельского поселения.

3.4.1. Поступившие в администрацию Пекшинского сельского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

3.4.2. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главой поселения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.4.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подготавливает копии документов и передает исполнителям под роспись.

3.4.5. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- готовит проект ответа на письменное или Интернет-обращение по существу поставленных в обращении вопросов, передает уполномоченному работнику для предоставления главе города или лицу, его замещающему, на подпись.

3.4.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок с момента поступления, возвращает это обращение, для дальнейшей передачи документа главе поселения или лицу, замещающему его.

3.4.7. После рассмотрения главой материалов предоставленных по обращению, подписывает ответ заявителю. Ответ передается уполномоченному специалисту для отправки обратившемуся.

3.4.8. Результатом рассмотрения обращений граждан в администрации Пекшинского сельского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов и направление ответа заявителю.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Личный прием граждан.

3.5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Пекшинского сельского поселения или его заместителями.

3.5.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной администрации Пекшинского сельского поселения осуществляет уполномоченный специалист администрации поселения.

3.5.3. Глава поселения или лицо, замещающее его, проводит прием граждан каждый вторник с 9.00 до 12.00. в порядке общей очереди. Прием проводится в кабинете главы поселения.

3.5.4. В случае повторного обращения заявителя уполномоченный специалист администрации осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются главе поселения либо должностному лицу, проводящему личный прием..

3.5.5. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.6. По окончании приема глава поселения или должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Пекшинского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.6. Оформление ответов на обращения граждан.

3.6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава поселения или лицо, его замещающее.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.6.3. К ответу прилагаются документы, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.6.4. Ответ заявителю направляется на бланке установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются отметка об исполнителе и номер его служебного телефона.

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

3.6.6. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется уполномоченным работником администрации поселения.

3.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.7.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

3.7.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет уполномоченный специалист администрации поселения.

3.7.3. Справки по вопросам предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются уполномоченным специалистом администрации поселения при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.7.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.7.5. При получении запроса по телефону уполномоченный специалист администрации называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

3.7.6. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.7.7. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.8. «Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

3.8.1. «Запись на прием в орган (организацию) для подачи запроса о предоставлении государственной услуги

В целях предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в органе графика приема заявителей.

Орган не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

3.8.2. «Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги»

1. Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

2. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

3. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в настоящем Административном регламенте, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями;

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной

информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на едином портале или официальном сайте к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

4. Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные, в настоящем Административном регламенте необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в орган (организацию) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

3.8.3. «Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги»

1. Орган обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

2. Срок регистрации запроса – в течении двух рабочих дней.

3. Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации органом электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в п.2.6. настоящего Административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

1) при наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

2) при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

4. Прием и регистрация запроса осуществляются должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги

5. После принятия запроса заявителем должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), обновляется до статуса «принято».

3.8.4.«Оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации»

Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

3.8.5. Получение результата предоставления муниципальной услуги»

1. В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить ответ на обращения в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной

квалифицированной электронной подписи.

2. Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

3.8.6. Получение сведений о ходе выполнения запроса

1. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю органами (организациями) в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), по выбору заявителя.

2. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- а) уведомление о записи на прием в орган или многофункциональный центр;
- б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;
- г) уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- д) уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату муниципальной услуги ;
- е) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги ;
- ж) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги ;
- з) уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги .

3.8.7. Осуществление оценки качества предоставления услуги»

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

3.8..8. «Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего»

Действие описывается в разделе V « Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы»

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, принятием решений и соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется главой поселения.

4.2. Периодический контроль осуществляется главой поселения или его заместителями в соответствии с планом работы администрации , но не реже двух раз в год.

4.3. Контроль осуществляется путем проведения главой поселения проверок соблюдения и исполнения уполномоченным специалистом администрации требований и положений настоящего Регламента.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок по обеспечению полноты и качества выполнения муниципальной услуги, выявлению и устранению нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих как предложения, так и жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации Пекшинского сельского поселения и несоблюдения ими сроков предоставления муниципальной услуги.

5. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме главе поселения. Жалобы на решения, принятые главой поселения, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой поселения.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Пекшинского сельского, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие), предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 и статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

6. Жалоба, поступившая главе поселения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее

регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

1) 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

