

**АДМИНИСТРАЦИЯ СВЕТЛОГОРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ТУРУХАНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

п. Светлогорск

19.03.2019 № 24-П

|  |
| --- |
| Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по организации рассмотрения обращений граждан |

В соответствии [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/0) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», [постановлением](http://internet.garant.ru/document?id=12085976&sub=0) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», руководствуясь Уставом Светлогорского сельсовета Туруханского района Красноярского края, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации рассмотрения обращений граждан, согласно приложения №1 к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Светлогорского сельсовета Туруханского района Красноярского края от 10.10.2016 №73-П «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по организации рассмотрения обращений граждан».

3. Документоведу администрации Светлогорского сельсовета Циттель А.С., внести соответствующие изменения в федеральную государственную информационную систему «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

4. Опубликовать постановление в газете «Светлогорский вестник» и разместить на официальном сайте администрации Светлогорского сельсовета.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Светлогорского сельсовета А.К. Кришталюк

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению администрации Светлогорского сельсовета от 19.03.2019 №24-П |

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги по организации**

**рассмотрения обращений граждан**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования регламента: настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации рассмотрения обращений граждан (далее – регламент) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур), формы контроля и ответственность должностных лиц органа, предоставляющего данную муниципальную услугу.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также их уполномоченным представителям, обратившимся лично и (или) направившим индивидуальные или коллективные обращения (далее по тексту – Заявители, Заявитель).

1.3. Справочная информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего услугу, обращение в который необходимо для полученияуслуги, справочные телефоны органа*,* предоставляющего услугу, организаций, участвующих в предоставлении услуги, адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи органа, предоставляющего услугу, в сети «Интернет», размещена:

- на официальном сайте администрации Светлогорского сельсовета [www.adminsvet.ru](http://www.adminsvet.ru);

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- на [Едином портале](https://www.gosuslugi.ru/) государственных и муниципальных услуг (функций);

- на информационном стенде в помещении Администрации Светлогорского сельсовета.

1.4. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе предоставления услуги осуществляется:

- по телефону;

- по письменным обращениям;

- при личном обращении;

- по электронной почте;

- с использованием [официального сайта](http://www.adm-achinsk.ru) органов местного самоуправления муниципального образования Светлогорский сельсовет Туруханского района Красноярского края, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

1.5. Письменные запросы о представлении информации направляются в администрацию Светлогорского сельсовета по почтовому адресу: 663214, Красноярский край, Туруханский район, п. Светлогорск, ул. Энергетиков, д. 15.

1.6. Запросы о представлении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в электронной форме направляются в администрацию Светлогорского сельсовета путем заполнения специальной формы:

- на [Едином портале](http://www.gosuslugi.ru) государственных и муниципальных услуг (в личном кабинете заинтересованного лица);

- на официальном сайте администрации Светлогорского сельсовета [www.adminsvet.ru](http://www.adminsvet.ru);

- посредством электронной почты администрации Светлогорского сельсовета.

1.7. Запросы о представлении сведений о ходе выполнения запроса в электронной форме направляются в администрацию Светлогорского сельсовета:

- посредством [официального сайта](http://internet.garant.ru/www.%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D1%8B.%D1%80%D1%84) администрации Светлогорского сельсовета [www.adminsvet.ru](http://www.adminsvet.ru);

- посредством электронной почты администрации Светлогорского сельсовета.

1.8. Ответ на запрос о представлении информации дается в форме, в которой был сделан запрос, если заинтересованное лицо не указало в запросе о предоставлении информации иной способ получения ответа.

При личном устном обращении заинтересованного лица или обращении по телефону соответствующая информация предоставляется в устной форме, если заинтересованное лицо против этого не возражает.

1.9. Устное информирование заинтересованных лиц осуществляют специалисты администрации Светлогорского сельсовета.

1.10. Специалист администрации Светлогорского сельсовета представляет заинтересованным лицам следующую информацию при устном информировании:

1) график личного приема заявителей;

2) сведения о местонахождении, графике работы, номерах справочных телефонов, адресе электронной почты администрации Светлогорского сельсовета, [официальном сайте](http://internet.garant.ru/www.%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D1%8B.%D1%80%D1%84) администрации Светлогорского сельсовета;

3) порядок предоставления муниципальной услуги;

1.11. Специалист администрации Светлогорского сельсовета, осуществляющий устное информирование по телефону, выполняет следующие действия:

- представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность;

- предлагает представиться позвонившему;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- дает ответ по существу вопроса, если заинтересованное лицо против этого не возражает.

1.12. Специалист администрации Светлогорского сельсовета, осуществляющий устное информирование при личном устном обращении заинтересованного лица, выполняет следующие действия:

- представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- дает ответ по существу вопроса, если заинтересованное лицо против этого не возражает.

1.13. При устном информировании специалист администрации Светлогорского сельсовета обязан относиться к обратившимся корректно и внимательно, не унижать их честь и достоинство.

1.14. Письменное информирование заинтересованных лиц осуществляется путем направления ответов на письменный запрос о представлении информации, а также на запрос о представлении информации, поступивший по электронной почте, по факсу или с помощью электронных сервисов [официального сайта](http://internet.garant.ru/www.%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D1%8B.%D1%80%D1%84) администрации Светлогорского сельсовета по выбору заинтересованных лиц в письменном виде и (или) в форме электронного документа, подписанного усиленной [квалифицированной электронной подписью](http://internet.garant.ru/#/document/12184522/entry/54), в течение 30 дней со дня регистрации запроса о представлении информации.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: организация рассмотрения обращений граждан.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: Администрация Светлогорского сельсовета Туруханского района Красноярского края (далее по тексту – администрация).

2.3. Результатом предоставления услуги является:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы;

- уведомление заявителя о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - уведомление о переадресации);

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, включающий в себя, в том числе срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - 30 дней со дня регистрации обращения в администрации.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставлениеуслуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен:

- на официальном сайте администрации Светлогорского сельсовета [www.adminsvet.ru](http://www.adminsvet.ru);

- в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

- обращение гражданина (предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение), переданное им лично, с использованием почтовой, электронной связи, факса либо в устной форме;

- доверенность, оформленная в установленном законодательством порядке, при предъявлении документа, подтверждающего полномочия представителя (для обращения физического лица, действующего от имени гражданина);

- документ, удостоверяющий личность (предъявляется гражданином при личном приеме).

2.7. Запрещается требовать у заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](http://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/706) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон №210-ФЗ);

*-* представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](http://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/7014) Федерального закона №210-ФЗ.

2.8.Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в письменном обращении, в том числе, поступившем в электронной форме (далее - интернет-обращение), не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

- в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней со дня регистрации обращения в администрации оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается 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 7 дней со дня регистрации обращения в администрации сообщается заявителю, 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 7 дней со дня регистрации обращения в администрации сообщается гражданину, направившему обращение);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе предложить Главе Светлогорского сельсовета принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес заявителя, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Глава Светлогорского сельсовета в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес заявителя;

- поступление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1004) Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В таком случае, гражданину, направившему обращение, в течение 7 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

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

2.10. Основания для приостановления представления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для представления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края не предусмотрено.

2.12. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.13. Время ожидания заявителя в очереди при подаче Заявления о предоставлении услуги не должно превышать 15 минут.

2.14. Заявление о предоставлении услуги при подаче лично специалисту администрации Светлогорского сельсовета, а также при получении посредством почтовой или электронной связи должно быть зарегистрировано в течение 1 рабочего дня.

2.15. Помещения, в которых осуществляется приём граждан, обратившихся за получением услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения услуги.

Рабочее место специалистов администрации, участвующих в оказании муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой для исполнения услуги офисной техникой.

Помещения для предоставления услуги по возможности размещаются в максимально удобных для обращения местах.

В местах предоставления услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников, участвующих в оказании услуги.

Здание, в котором осуществляется приём граждан, обратившихся за получением услуги, оборудуется средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечкой), а также оборудуется средствами, обеспечивающими их доступность для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.16. Показателями доступности и качества услуги являются:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность;

- возможность получения информации о ходе предоставления услуги;

- исключение фактов необоснованного отказа в приеме заявления о предоставлении услуги;

- исключение необоснованных отказов в предоставлении услуги;

- исключение необоснованных отказов в предоставлении информации об услуге.

2.17. Муниципальная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных**

**процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

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

а) прием и регистрация обращения;

б) направление обращения на рассмотрение по подведомственности;

в) рассмотрение обращения и принятие по нему решения;

г) уведомление заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения обращения;

д) организация и проведение личного приема;

е) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Основанием для приема и регистрации обращений является поступление в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение заявителя.

3.2.1. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру делопроизводителем.

При приеме обращений и документов, связанных с их рассмотрением, делопроизводителем:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма делопроизводитель подкалывает заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.2.2. Интернет-обращения поступают делопроизводителю на адрес электронной почты администрации.

3.2.3. Работа с интернет-обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.4. Обращение заявителя, в том числе в электронной форме, принимается и регистрируется делопроизводителем в день его поступления.

При регистрации обращению присваивается соответствующий входящий номер.

Максимальный срок выполнения действия по приему и регистрации обращения составляет 15 минут.

3.2.5. Делопроизводитель при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

3.2.6. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

3.2.7. Повторными считаются обращения, поступившие в администрацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка «Повторное».

3.2.8. Если обращение подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным. Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

3.2.9. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными и подлежат регистрации.

3.2.10. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу, либо в свободном от текста поле проставляется штамп администрации о принятии обращения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

3.2.11. Конечным результатом исполнения административной процедуры приема и регистрации обращения является прием и регистрация обращения в администрации.

3.2.12. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры приема и регистрации обращения является регистрация обращения в соответствии с правилами делопроизводства.

3.3. Все обращения, поступившие в администрацию, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3.1. Основанием для направления обращения на рассмотрение по подведомственности является передача делопроизводителем в течение дня со дня регистрации обращений Главе Светлогорского сельсовета.

Обращения в течение 2 рабочих дней со дня регистрации рассматриваются Главой Светлогорского сельсовета и передаются делопроизводителю для регистрации резолюции и последующего направления обращения должностным лицам администрации.

Делопроизводитель регистрирует резолюцию и направляет обращение должностным лицам администрации, указанным в резолюции, в день поступления резолюции Главы Светлогорского сельсовета.

3.3.2. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким должностным лицам администрации, ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других должностных лиц администрации, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения делопроизводитель направляет копии обращения.

3.3.3. Конечным результатом исполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение по подведомственности является оформление резолюции Главы Светлогорского сельсовета о направлении обращения на рассмотрение по подведомственности должностным лицам администрации.

3.3.4. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение по подведомственности является регистрация резолюции Главы Светлогорского сельсовета о направлении обращения для рассмотрения должностным лицам администрации в книге регистрации обращений граждан.

3.4. Основанием для рассмотрения обращения и принятия по нему решения является поступление обращения вместе с прилагающимися к нему документами должностному лицу администрации, ответственному за исполнение поручения о рассмотрении обращения, а также соисполнителям.

3.4.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если Главой Светлогорского сельсовета не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В случае направления администрацией запроса в государственный орган, орган местного самоуправления о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Светлогорского сельсовета, но не более чем на 30 дней.

В этих целях исполнитель не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет Главе Светлогорского сельсовета служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае принятия Главой Светлогорского сельсовета решения о продлении срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется письменное уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

Исполнитель в день принятия решения Главой Светлогорского сельсовета о продлении срока рассмотрения обращения формирует и направляет межведомственный запрос в государственный орган, орган местного самоуправления, в распоряжении которого находится соответствующий документ, и после получения ответа на межведомственный запрос готовит проект ответа гражданину.

3.4.2. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют исполнителю предложения для включения в проект ответа на обращение, проект уведомления о переадресации либо проект отказа в рассмотрении обращения или сообщают об их отсутствии.

3.4.3. При рассмотрении обращения и подготовке ответа критериями принятия решения являются:

- наличие компетенции у администрации на разъяснение вопроса, поставленного в обращении;

- соответствие представленных документов законодательству Российской Федерации и положениям настоящего Административного регламента;

- отсутствие оснований, предусмотренных [пунктом](http://internet.garant.ru/#/document/18653999/entry/292) 2.9 настоящего Административного регламента.

Проект окончательного ответа на обращение, проект уведомления о переадресации либо проект отказа в рассмотрении обращения представляется на подписание Главе Светлогорского сельсовета.

3.4.4. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

3.4.5. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.6. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ на обращение, уведомление о переадресации либо отказ в рассмотрении обращения, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути проблемного вопроса, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

3.4.7. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа на обращение, уведомление о переадресации либо отказ в рассмотрении обращения без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.4.8. К проекту ответа на обращение, уведомлению о переадресации либо отказу в рассмотрении обращения прилагаются документы, приложенные гражданином к обращению.

3.4.9. Ответ на обращение, уведомление о переадресации либо отказ в рассмотрении обращения подписываются Главой Светлогорского сельсовета в течение 1 рабочего дня с момента их поступления (в необходимых случаях с листом согласования) и направляются делопроизводителю для отправки заявителям.

3.4.10. Конечным результатом исполнения административной процедуры по рассмотрению обращения и принятию по нему решения является подготовка исполнителем и подписание Главой Светлогорского сельсовета одного из следующих документов:

- ответа на поставленные в обращении вопросы;

- уведомления о переадресации обращения;

- отказа в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

3.4.11. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по рассмотрению обращения и принятию по нему решения является, в необходимых случаях, согласование проекта ответа на поставленные в обращении вопросы, проекта уведомления о переадресации обращения, проекта отказа в рассмотрении обращения, а также подписание одного из указанных документов Главой Светлогорского сельсовета.

3.5. Основанием для уведомления заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения обращения является поступление делопроизводителю оформленного надлежащим образом ответа на поставленные в обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения, либо отказа в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

Делопроизводитель в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа на поставленные в обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения, либо отказа в рассмотрении обращения с изложением причин отказа осуществляет его регистрацию в книге регистрации обращений граждан и направляет заявителю.

3.5.1. Перед передачей писем на отправку делопроизводитель проверяет наличие подписей и виз согласования, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов заявителя и исходящего номера.

3.5.2. Письменный ответ на поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресации обращения, либо отказ в рассмотрении обращения администрацией, в том числе на интернет-обращение, направляется делопроизводителем по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

3.5.3. Конечным результатом исполнения административной процедуры по уведомлению заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения обращения является направление заявителю ответа на поставленные в обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения, либо отказа в рассмотрении обращения администрацией с изложением причин отказа.

3.5.4. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по уведомлению заявителя о принятом решении по итогам рассмотрения обращения является регистрация в книге регистрации обращений граждан реквизитов надлежаще оформленного ответа на поставленные в обращении вопросы или уведомления о переадресации обращения, либо отказа в рассмотрении обращения администрацией с изложением причин отказа.

3.6. Личный прием граждан осуществляется Главой Светлогорского сельсовета.

3.6.1. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется делопроизводителем в журнале личного приема, в котором указываются дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, вопрос, с которым обращается гражданин, решение, принятое Главой Светлогорского сельсовета, в ходе личного приема, номер карточки личного приема. Время заполнения журнала личного приема составляет 5 минут.

3.6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Время ожидания в очереди на прием не должно превышать 15 минут.

Инвалиды I и II группы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.6.4. Делопроизводителем оформляется карточка личного приема гражданина, в которую заносятся сведения о гражданине и краткое содержание вопроса, с которым обратился гражданин. Время оформления карточки личного приема гражданина составляет не более 15 минут.

3.6.5 При проведении личного приема Главой Светлогорского сельсовета присутствуют приглашенные муниципальные служащие, сотрудники администрации по соответствующим вопросам.

3.6.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, поставленных гражданином, не входит в компетенцию администрации, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.6.7. 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, при этом Глава Светлогорского сельсовета вправе направить гражданина для рассмотрения вопроса, по которому обратился гражданин, должностному лицу администрации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.6.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.6.9. По окончании приема Глава Светлогорского сельсовета доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также порядок получения ответа, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу поставленных вопросов.

3.6.10. Глава Светлогорского сельсовета, ведущий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан указывает в карточке личного приема граждан резолюцию с указанием должностного лица администрации, ответственного за подготовку ответа (соисполнителей), и сроков исполнения, а также принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений по обращениям.

3.6.11. Делопроизводитель не позднее 1 рабочего дня с момента подписания резолюции по результатам личного приема направляет карточку должностному лицу администрации, ответственному за рассмотрение обращения (соисполнителям).

Письменные обращения граждан, полученные при личном приеме, передаются в течение 1 дня со дня их получения на регистрацию делопроизводителю.

3.6.12. Конечным результатом исполнения административной процедуры по организации и проведению личного приема граждан является решение вопроса, поставленного гражданином по существу, либо оставление обращения гражданина без рассмотрения в случаях, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

3.6.13. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по организации и проведению личного приема граждан является учет граждан, принятых на личном приеме, зафиксированный делопроизводителем в журнале личного приема, резолюция Главы Светлогорского сельсовета в карточке личного приема граждан, регистрация в книге регистрации обращений граждан письменного обращения гражданина, полученного при личном приеме.

3.7. Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию Светлогорского сельсовета заявления об исправлении допущенных ошибок и опечаток в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Заявление об исправлении ошибок может быть представлено лично в администрацию Светлогорского сельсовета, либо по почте.

3.7.1. Заявление об исправлении ошибок регистрируется делопроизводителем в течение 1 рабочего дня со дня его поступления.

3.7.2. В течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении ошибок делопроизводитель направляет заявление должностному лицу администрации, ответственному за рассмотрение обращения, который рассматривает заявление об исправлении ошибок, принимает решение об исправлении ошибок и опечаток в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе, либо об отказе в исправлении ошибок и опечаток.

Решение об отказе в исправлении ошибок и опечаток в выданном в результате предоставления муниципальной услуги документе принимается, если установлен факт отсутствия ошибок и опечаток.

3.7.3. В течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении ошибок должностное лицо администрации, ответственное за рассмотрение обращения, исправляет допущенные ошибки и опечатки и передает Главе Светлогорского сельсовета на подпись документ, содержащий соответствующие исправления.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине администрации Светлогорского сельсовета, плата с заявителя не взимается.

3.7.4. Документ, содержащий соответствующие исправления, направляется Заявителю (либо его уполномоченному представителю) способом, определенным в заявлении, либо, если способ в заявлении не указан, почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо, если почтовый адрес в заявлении не указан, на адрес электронной почты Заявителя в форме электронного документа, подписанного усиленной [квалифицированной электронной подписью](http://internet.garant.ru/#/document/12184522/entry/54), в срок, не позднее, чем через 3 рабочих дня со дня подписания документа Главой Светлогорского сельсовета.

**4. Формы контроля за исполнением регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистами администрации Светлогорского сельсовета положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами администрации Светлогорского сельсовета положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений специалистами администрации Светлогорского сельсовета, участвующими в предоставлении муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляет Глава Светлогорского сельсовета и заместитель Главы Светлогорского сельсовета.

4.1.2. Текущий контроль в отношении специалистов администрации Светлогорского сельсовета осуществляет заместитель Главы Светлогорского сельсовета. По результатам текущего контроля заместитель Главы Светлогорского сельсовета оформляет:

- ежеквартально (до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом) - отчет о количестве поступивших в администрацию Светлогорского сельсовета запросов и результатах их рассмотрения;

- ежегодно (до 1 февраля года, следующего за отчетным) - информационно-аналитический материал о результатах рассмотрения запросов с приложением статистических данных.

Отчеты и информационно-аналитический материал доводятся до сведения Главы Светлогорского сельсовета в течение 3 дней со дня их составления.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги специалистами администрации Светлогорского сельсовета осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения запросов, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в отношении специалистов администрации Светлогорского сельсовета на основании годовых планов.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по решению Главы Светлогорского сельсовета в отношении специалистов администрации Светлогорского сельсовета при поступлении информации о нарушении полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.4. Проверку проводят специалисты администрации Светлогорского сельсовета, указанные в распоряжении Главы Светлогорского сельсовета о проведении проверки.

4.2.5. Результаты проверки оформляются актом, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения о специалисте администрации Светлогорского сельсовета, ответственном за предоставление муниципальной услуги, наличие (отсутствие) в его действиях обстоятельств, свидетельствующих о нарушении полноты и качества предоставления муниципальной услуги, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы, недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность специалистов администрации Светлогорского сельсовета за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Специалисты администрации Светлогорского сельсовета несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений положений Регламента.

4.3.2. За неисполнение или ненадлежащее исполнение специалистами администрации Светлогорского сельсовета по их вине возложенных на них должностных обязанностей по осуществлению административных действий при предоставлении муниципальной услуги применяются дисциплинарные взыскания.

4.3.3. Специалисты администрации Светлогорского сельсовета в случае совершения ими административных правонарушений или преступлений в связи с неисполнением либо ненадлежащим исполнением своих должностных обязанностей по осуществлению административных действий при предоставлении муниципальной услуги подлежат административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы общественного контроля

4.4.1. Граждане имеют право в установленном порядке создавать объединения для осуществления общественного контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.4.2. Юридические лица имеют право в установленном порядке создавать объединения для осуществления общественного контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации контролируют предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным запросам, по электронной почте.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц**

5.1. Получатель муниципальной услуги имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Получатель муниципальной услуги может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами.;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ администрации Светлогорского сельсовета, или ее специалистами в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](http://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/7014) Федерального закона №210-ФЗ.

5.3. Заявитель вправе направить жалобу на действия (бездействие) и (или) решения при предоставлении муниципальной услуги:

1) специалистов администрации Светлогорского сельсовета - Главе Светлогорского сельсовета;

2) Главы Светлогорского сельсовета, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий (бездействия), решений специалистов администрации Светлогорского сельсовета, - Главе Туруханского района Красноярского края.

5.4. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте или подана при личном приеме заявителя в администрации Светлогорского сельсовета.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством [официального сайта](http://internet.garant.ru/www.%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D1%8B.%D1%80%D1%84) администрации Светлогорского сельсовета, [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru) государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы в администрацию Светлогорского сельсовета специалист администрации нарочно передает ее делопроизводителю не позднее 1 рабочего дня со дня ее поступления в администрацию Светлогорского сельсовета.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность и фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) его руководителя и (или) работника, решение и (или) действия (бездействие) которого обжалуется;

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 (или) действиях (бездействии) администрации Светлогорского сельсовета, специалистов администрации Светлогорского сельсовета;

4) доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и (или) действием (бездействием) администрации Светлогорского сельсовета, специалистов администрации Светлогорского сельсовета.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

5.7. Жалоба, поступившая в администрацию Светлогорского сельсовета, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Главой Светлогорского сельсовета.

В случае обжалования отказа администрации Светлогорского сельсовета, специалистов администрации Светлогорского сельсовета в приеме документов у заявителя или в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, жалоба, поступившая в администрацию Светлогорского сельсовета, подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Глава Светлогорского сельсовета, должностное лицо администрации Туруханского района Красноярского края, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, принимают одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте](http://internet.garant.ru/#/document/44164266/entry/59) 5.8 регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. При удовлетворении жалобы Глава Светлогорского сельсовета, должностное лицо администрации Туруханского района Красноярского края, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю Глава Светлогорского сельсовета, должностное лицо администрации Туруханского района Красноярского края, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, дает информацию о действиях, осуществляемых администрацией Светлогорского сельсовета в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава Светлогорского сельсовета, должностное лицо администрации Туруханского района Красноярского края, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы:

1) в администрацию Туруханского района Красноярского края (в случае если обжалуется решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы Главой Светлогорского сельсовета);

2) в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителю:

1) при личном устном обращении (на личном приеме в администрации Светлогорского сельсовета или по телефону);

2) путем ответов в письменной форме посредством почтовой связи, факса и (или) в форме электронного документа по электронной почте администрации Светлогорского сельсовета с помощью электронных сервисов [официального сайта](http://internet.garant.ru/www.%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D1%8B.%D1%80%D1%84) администрации Светлогорского сельсовета, и [Единого портала](http://www.gosuslugi.ru) государственных и муниципальных услуг;

3) посредством размещения на информационных стендах администрации Светлогорского сельсовета, [официальном сайте](http://internet.garant.ru/www.%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B0%D1%80%D1%85%D0%B8%D0%B2%D1%8B.%D1%80%D1%84) администрации Светлогорского сельсовета, [Едином портале](http://www.gosuslugi.ru) государственныхи муниципальныхуслуг*.*