**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МАЛИНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**АЧИНСКИЙ РАЙОН КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **06.04.2012г.** | **п. Малиновка** | **№ 40 -П** |

(в редакции постановлений администрации Малиновского сельсовета № 112-П от19.12.2013; № 64-П от 20.06.2016; № 119-П от 29.10.2018; №77-п от 21.07.2021)

**Об утверждении административного регламента «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Малиновского сельсовета»**

В целях реализации положений Федерального закона [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления администрации Малиновского сельсовета от [26.01.2012 г. № 8-П](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=D165EDAC-BA8B-4447-BC4B-C9D875DCF02F) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций администрацией Малиновского сельсовета и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией Малиновского сельсовета», руководствуясь, ст. 33 [Устава](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=95557F62-FB4B-4D2D-BCEC-6708C6AACEDC) Малиновского сельсовета, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Малиновского сельсовета» согласно приложению.

2. Опубликовать настоящий регламент в сети Интернет на официальном сайте Малиновского сельсовета Ачинского района Красноярского края: [http://malinovsc.gbu.su»](http://malinovsc.gbu.su/)

3. Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу после официального опубликования в информационном листке «Малиновский вестник».

Глава Малиновского сельсовета                                                              Н.Н.Аржаных

**Приложение**   
к Постановлению Главы  
Малиновского сельсовета

от 06.04.2012г. № 40-П

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Малиновского сельсовета»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Предметом регулирования регламента предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Малиновского сельсовета» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) являются правоотношения, связанные с рассмотрением устных, письменных или в форме электронных документов обращений граждан в администрацию Малиновского сельсовета (далее – Администрация сельсовета).

Настоящий административный регламент определяет единый порядок учета, регистрации и рассмотрения обращений, а также организацию личного приема граждан в Администрации сельсовета.

**1.2.** Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные и проживающие на территории Малиновского сельсовета.

В администрации Малиновского сельсовета рассматриваются письменные и устные, индивидуальные и коллективные заявления, обращения, предложения и жалобы граждан, поступившие в ходе личного приема специалисту, ответственному за ведение делопроизводства и работу с обращениями граждан администрации Малиновского сельсовета, а так же по факсу, по электронной почте.

**1.3.** Администрация Малиновского сельсовета Ачинского района Красноярского края (далее – администрация) находится по адресу:662179, Красноярский край, Ачинский район, п.Малиновка, квартал 3, здание 32Б.

График работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник, вторник  Среда, четверг | с 09-00 до 17-00 часов |
| Пятница | с 09-00 до 16-00 часов |
| Выходной: суббота, |  |
| воскресенье |  |
| Перерыв на обед: | с 13-00 до 14-00 часов |

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги по телефонам (факс) 8 (39151) 6-98-51, тел. 8 (39151) 6-98-53, или по адресу электронной почты: [smalinovkas@yandex.ru](mailto:smalinovkas@yandex.ru)

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на стенде в здании администрации, а также с использованием средств телефонной, электронной связи, в информационном листке «Малиновский вестник», на сайте муниципального образования Малиновский сельсовет Ачинского района: http://malinovsc.ru, а также в информационной системе «Краевой портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/).

При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

**1.4.** Консультационная поддержка получателю муниципальной услуги предоставляется (при личном или письменном обращении, по телефону) специалистом администрации, с которым осуществляется соответствующее взаимодействие в процессе предоставления муниципальной услуги.

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

В любое время с момента приема документов гражданин имеет право на получение следующей информации:

- о сроках получения результатов предоставления муниципальной услуги;

- о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги.

Консультирование в администрации сельсовета осуществляется как в устной, так и в письменной форме в течение рабочего времени администрации сельсовета. При консультировании в устной форме уполномоченное должностное лицо администрации сельсовета дает гражданину полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 15 минут. Время ожидания не должно превышать 30 минут.

В случае получения письменного обращения по вопросам консультирования, получения разъяснений уполномоченное должностное лицо администрации сельсовета обязано ответить на обращение в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения. Рассмотрение таких письменных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом [от 02.05.2006 № 59-ФЗ](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение по телефону допускается в течение рабочего времени. По телефону осуществляется устное консультирование (не более 10 минут).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** Наименование муниципальной услуги **-** «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Малиновского сельсовета».

**2.2.** Муниципальная услуга предоставляется должностными лицами администрации сельсовета.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в [перечень](http://pravo.minjust.ru/) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Малиновского сельского Совета депутатов.

**2.3.** Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ответ на поставленные в обращении (в устной, письменной или в форме электронного документа) вопросы,

- уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

- отказ в рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных п.2.9.2 настоящего Административного регламента;

- уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

**2.4.** Срок предоставления муниципальной услугине должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции администрации сельсовета, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

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

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

**2.5.** Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3) Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

4) Устав Малиновского сельсовета Ачинского района Красноярского края.

**2.6.** Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, направленное в администрацию сельсовета:

а) в письменном виде – запрос о предоставлении услуги (приложение № 1 к Административному регламенту):

- по почте;

- по факсу;

- в ходе личного приема гражданина или его представителя;

- через должностное лицо администрации, получившего обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан;

б) в виде электронного документа

- с использованием электронной почты ([smalinovkas@yandex.ru](mailto:smalinovkas@yandex.ru)) и официального сайта Малиновского сельсовета Ачинского района в сети Интернет: http://malinovsc.ru,

в) в устной форме на личном приме.

**2.6.1.** В адрес администрации сельсовета граждане направляют: предложения, заявления, жалобы, а также имеют право предоставлять при их рассмотрении органом местного самоуправления или должностным лицом дополнительные документы и материалы в подтверждение своих доводов.

Гражданин в своем письменном обращении в администрацию сельсовета либо к должностному лицу в обязательном порядке указывает наименование муниципального органа или фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.2. Обращение гражданина, поступившее в администрацию сельсовета в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, установленным настоящим Административным регламентом, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**2.6.3.** Заявитель при устном обращении сообщает свою фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, суть обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**2.7.** Для предоставления муниципальной услуги предоставление документов, находящихся в распоряжении других государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, не требуется.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=BBA0BFB1-06C7-4E50-A8D3-FE1045784BF1).

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

**2.9.** Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги:

а) в случае, если в указанном выше обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган власти в соответствии с его компетенцией;

б) обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в администрацию либо должностному лицу

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

б) в случае, если 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или смысл которого неясен, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельсовета или одному и тому же должностному лицу, Глава сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (приложение № 2 к Административному регламенту);

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

2.9.3. Ответ на обращение в форме электронного документа не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, если:

- в течение рабочего дня поступает несколько дубликатов уже принятого электронного сообщения, а вновь поступившее обращение является повторно направленным дубликатом уже принятого и зарегистрированного обращения;

- рассмотрение обращения невозможно без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

**2.10.** При предоставлении муниципальной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении муниципальной услуги не осуществляется.

**2.11.** Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

**2.13.** Поступившие письменные обращения регистрируются в день их поступления.

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

**2.14.** Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

Помещения оборудуются пандусами, пассажирскими лифтами или подъемными платформами для обеспечения доступа инвалидов на креслах-колясках на этажи выше или ниже этажа основного входа в здание (первого этажа), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски.

В помещениях предоставления муниципальной услуги расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

2. При невозможности создания в Администрации Малиновского сельсовета, условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов Администрацией Малиновского сельсовета, проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан к объекту с учетом разумного приспособления.

3. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочее место специалистов Администрации Малиновского сельсовета, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

4. Специалисты Администрации Малиновского сельсовета, при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

5. В информационных терминалах (киосках) либо на информационных стендах размещаются сведения о графике (режиме) работы Администрации Малиновского сельсовета, информация о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

6. Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

7. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Администрации Малиновского сельсовета.

8. На парковке автотранспортных средств, расположенной на территории, прилегающей к местонахождению Администрации Малиновского сельсовета, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.[[1]](#footnote-2)

9. В Администрации Малиновского сельсовета, обеспечивается:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории Администрации Малиновского сельсовета;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.».

**2.15.** Показателем, характеризующим доступность муниципальной услуги, является среднее время ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Показателями, характеризующими качество муниципальной услуги, являются:

- профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

- высокая культура обслуживания заявителей.

Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги

**2.16.** Для получения муниципальной услуги заявителям представляется возможность представить [заявление](http://pravo.minjust.ru/) о предоставлении муниципальной услуги и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа:

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений; использования личного кабинета для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде);

- через официальный сайт Малиновского сельсовета Ачинского района в сети Интернет: [http://malinovsc.ru»](http://malinovsc.ru);

- с использованием электронной почты ([smalinovkas@yandex.ru](mailto:smalinovkas@yandex.ru)).

Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

**2.17** Особенности организации предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах

2.17.1. Предоставление муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Красноярского края от 23.11.2009 № 598-п «Об утверждении долгосрочной целевой программы «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае» на 2010 - 2012 годы», муниципальными правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги или услуг (комплексный запрос) осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

2.17.2. Многофункциональные центры в соответствии с соглашениями о взаимодействии осуществляют:

1) приём запросов заявителей о предоставлении муниципальных услуг, а также прием комплексных запросов;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных многофункциональным центром самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

4) представление интересов органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

5) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг;

6) взаимодействие с органами местного самоуправления по вопросам предоставления муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

7) выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления муниципальных услуг, а также по результатам предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

8) приём, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

9) прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в случаях, предусмотренных федеральными законами;

10) иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

2.17.3. При реализации своих функций многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

4) 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.17.4. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии многофункциональный центр обязан:

1) предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3) при приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

4) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

5) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности многофункционального центра.

2.17.5. Примерная форма запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и порядка хранения соответствующих запросов утверждена Приказом Минэкономразвития России от 21.03.2018 № 137, (приложение 3 к Регламенту).

**3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур**

**3.1.** Основанием для началапредоставления муниципальной услуги является обращение гражданина.

**3.2.** Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений исполнителями;

- организация личного приема граждан;

- оформление ответов на обращения.

**3.2.1.** Прием и первичная обработка обращений граждан.

Обращения на имя должностных лиц администрации Малиновского сельсовета могут поступить посредством: почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты или предоставлены непосредственно гражданами.

Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;

- подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес администрации сельсовета нет», датой и личной подписью. Данную справку прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет в двух экземплярах акт о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в канцелярии, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием документов. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения.

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

На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист администрации обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

- обращения, текст которых не поддается прочтению.

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

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

**3.2.2.** Регистрация поступивших обращений.

Поступившие письменные обращения регистрируются в день их поступления специалистом администрации, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан.

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

Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в журнале регистрации указывает вид обращения (заявление, предложение, жалоба), фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор или тот, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- указывает количество поступивших листов, количество приложений, количество листов приложений, составляет краткую аннотацию обращения;

- указывает социальное и льготное положение автора обращения;

- указывает данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делает отметку о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- указывает дату исполнения письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые переводы относятся за счет заявителя;

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

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет присвоенный письму регистрационный номер и дату регистрации. В случае если место, предназначенное для регистрации корреспонденции, занято текстом письма, входящий дата и номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение..

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

Максимальный срок административной процедуры не должен превышать 15 минут на одно обращение.

**3.2.3.** Направление обращений на рассмотрение.

После регистрации обращение передается Главе сельсовета, который поручает должностному лицу, в чью компетенцию входит исполнение данной административной процедуры, рассмотреть данное обращение.

Обращения, поступающие из федеральных служб и агентств, федеральных и краевых органов государственной власти, территориальных отделов федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления, депутатов всех уровней, коллективные обращения, обращения, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях в обязательном порядке направляются Главе сельсовета.

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

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

Результатом выполнения административной процедуры является передача зарегистрированных обращений на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 день со дня регистрации обращения.

**3.2.4.** Рассмотрение обращений исполнителями.

Основанием для начала административной процедуры является поступление к исполнителю зарегистрированного письменного обращения с приложенными к нему документами и материалами.

Должностное лицо, получившее поручение о рассмотрении обращения, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

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

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

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

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

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

При наличии оснований, указанных в п. 2.9.2. настоящего Административного регламента, должностное лицо, которому направлено обращение вправе не рассматривать его по существу.

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

В случае продления срока рассмотрения обращения заявителю дается промежуточный ответ, и в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса (приложение № 3 к Административному регламенту).

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

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

**3.2.5.** Организация личного приема граждан.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- Герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;

- инвалиды I и II групп инвалидности и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- беременные женщины;

- граждане, пришедшие на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

Прием граждан осуществляется:

- Главой сельсовета согласно установленным часам приема граждан;

- специалистами сельсовета согласно режима работы администрации сельсовета.

Глава сельсовета без уважительной причины (болезнь, отпуск, командировка, необходимость личного присутствия на совещании) не может перепоручить ведение личного приема.

Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации сельсовета осуществляется специалистом с понедельника по четверг с 09.00 до 12.00 часов. По телефону и через Интернет запись не осуществляется.

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

Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема в администрации Малиновского сельсовета.

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

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

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

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

Личный прием граждан должностными лицами администрации сельсовета осуществляется согласно графику, по предварительной записи.

Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется специалистом с учетом предварительной записи.

Во время личного приема граждан должностным лицом администрации сельсовета гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

Должностные лица администрации Малиновского сельсовета, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации сельсовета даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица администрации сельсовета в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов.

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

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

Должностные лица администрации сельсовета при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации сельсовета, а также руководителей различных организаций.

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

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут на одного гражданина.

**3.2.6.** Оформление ответов на обращения.

Ответы на обращения граждан в адрес администрации сельсовета или на имя Главы сельсовета или конкретного должностного лица администрации сельсовета подписываются Главой сельсовета.

Ответы на обращения граждан, для решения которых нет необходимости направления в организации, предприятия и учреждения, готовятся исполнителем и предоставляются на подпись Главе сельсовета.

Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращений принят правовой акт. Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

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

Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации сельсовета. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

После завершения рассмотрения обращения, по которому должностному лицу администрации Малиновского сельсовета было дано поручение, и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту, ответственному за ведение делопроизводства, где проверяется правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

После регистрации ответ заявителю отправляется специалистом, ответственным за ведение делопроизводства, либо самостоятельно исполнителем администрации сельсовета, рассматривающим обращение. Отправление ответов без регистрации не допускается.

Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации сельсовета.

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

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней с момента подписания ответа на обращение.

**3.3.** Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 4 к Административному регламенту.

**4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется Главой сельсовета, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также специалистом администрации.

**4.2.** Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами администрации, должностными инструкциями.

**4.3.** Текущий контроль осуществляется путем проведения Главой сельсовета, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения должностным лицом положений Административного регламента.

**4.4.** Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой сельсовета, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

**4.5**. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы).

**4.6.** При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

**4.7.** Специалист, ответственный за ведение делопроизводства, несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения. Контроль за исполнением сроков письменных обращений осуществляется специалистом ежедневно.

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

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

По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.8.** Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путём направления индивидуальных или коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении требований настоящего Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

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

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих администрации сельсовета в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами сельсовета для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами сельсовета для предоставления муниципальной услуги;

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

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами сельсовета;

7) отказ администрации сельсовета или специалиста администрации сельсовета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного настоящим административным регламентом предоставления муниципальной услуги срока таких исправлений.

5.3 Основанием для начала процедуры рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы лично или направление письменного обращения, в том числе в форме электронного документа.

5.4 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию сельсовета.

5.5 Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации района, единого краевого портала «Красноярский край», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6 Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации сельсовета или специалиста администрации сельсовета, 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 действиях (бездействии) администрации сельсовета или специалиста администрации сельсовета;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации сельсовета или специалиста администрации сельсовета. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), предоставляющие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течении пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации сельсовета 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.

5.8. Результатом рассмотрения жалобы, является одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, 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;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.11. Заявители имеют право обратиться в администрацию сельсовета за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие администрации сельсовета или специалиста администрации сельсовета в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.13. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является направление заявителю мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем приятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме».

**Приложение № 1**

к Административному регламенту

Главе Малиновского сельсовета

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От гражданина

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Запрос (заявление)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Подпись заявителя)

**Приложение № 2**

к Административному регламенту

**Форма уведомления заявителя при поступлении повторного обращения**

**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность) (подпись) (Инициалы, фамилия)

Глава Малиновского сельсовета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Инициалы, фамилия)

(Приложение № 3

к административному Регламенту\*)

**Запрос о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг** [[1]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn1)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Формат данных** | **Информация** | |
|  | **Сведения о заявителе – физическом лице, в том числе индивидуальном предпринимателе** | | |
| 1 | Фамилия, имя, отчество  (при наличии),  дата и место рождения |  | |
| 2 | Документ,  удостоверяющий личность (наименование и реквизиты) |  | |
| 3 | Адрес регистрации по месту жительства (месту пребывания) |  | |
| 4 | Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)[[2]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn2) |  | |
| 5 | Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС)2 |  | |
| 6 | Основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя (ОГРНИП) |  | |
|  | **Сведения о заявителе – юридическом лице** | | |
| 1 | Наименование  юридического лица | Полное наименование | Сокращенное наименование (при наличии) |
|  |  |
| 2 | Адрес места нахождения юридического лица |  | |
| 3 | Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) |  | |
|  | **Сведения о представителе заявителя** | | |
| 1 | Фамилия, имя, отчество (при наличии) |  | |
| 2 | Документ,  удостоверяющий личность (наименование документа и реквизиты документа) |  | |
| 3 | Документ,  подтверждающий полномочия представителя заявителя (наименование документа и реквизиты документа) |  | |
| 4 | Наименование  юридического лица | Полное наименование | Сокращенное наименование (при наличии) |
|  |  |
| 5 | Адрес места нахождения юридического лица |  | |
| 6 | Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование государственной и (или) муниципальной услуги** [[3]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn3) | **Информация о государственной и (или) муниципальной услуге** | |
| **Последовательность предоставления услуг** [[4]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn4) | **Подпись заявителя о досрочном получении результата**[[5]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn5) |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

**Иные сведения** [[6]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn6)

В соответствии с пунктом 2.1 частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» подтверждаю полномочия

(название многофункционального центра предоставления государственных и (или) муниципальных услуг)

действовать от моего имени в целях организации предоставления государственных (муниципальных) услуг, а именно составлять на основании комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - комплексный запрос) заявления на предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписывать такие заявления и скреплять их печатью многофункционального центра, формировать комплекты документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, направлять указанные заявления и комплекты документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | « |  | » |  |  |  | г. |
| (подпись заявителя) |  |  |  |  | (дата) |  |  |  |

**Настоящим подтверждаю, что сведения, указанные в настоящем комплексном запросе, на дату представления комплексного запроса достоверны.**

(фамилия, имя, отчество (при наличии) и подпись заявителя)

**Информация о приеме документов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование документа** | **Реквизиты документа** | **Оригинал** | | **Копия** | |
| **Количество экземпляров** | **Количество листов** | **Количество экземпляров** | **Количество листов** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |

**Общий срок выполнения комплексного запроса не позднее**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « |  | » |  |  |  | г. |

(дата выполнения комплексного запроса в полном объеме)

**Документы (копии документов), необходимые для предоставления выбранных заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, представлены заявителем в полном объеме**

(фамилия, имя, отчество (при наличии), должность и подпись работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, принявшего документы, дата приема)

**Способ информирования заявителя (представителя заявителя) о результате предоставления государственных и (или) муниципальных услуг**[[7]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn7)**:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | По телефону |  | |
|  |  | (номер телефона) | |
|  | По электронной почте | |  |
|  |  | | (адрес электронной почты) |
|  | В ходе личного обращения | | |

**Документы (копии документов), представленные заявителем совместно с комплексным запросом (за исключением документов (копий документов), не подлежащих возврату в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации), и документы, являющиеся результатом выполнения комплексного запроса, получены в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в полном объеме**[[8]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_edn8)

(фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись заявителя, дата получения результата выполнения комплексного запроса)

\*Примерная форма утверждена Приказом Минэкономразвития России от 21.03.2018 № 137.

**Приложение № 4**

к Административному регламенту

**Блок – схема предоставления муниципальной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Малиновского сельсовета» администрацией Малиновского сельсовета Ачинского района**

Обращение гражданина

в ходе личного приема

через сайт Ачинского района

электронной почтой

Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина

Разъяснение, устный ответ гражданину

Направление на рассмотрение обращений должностным лицом

Рассмотрение должностным лицом, ведущим прием, обращения гражданина

Регистрация поступивших обращений

Списание в дело

Регистрация и направление ответа гражданину

Оформление ответа на обращение

Прием и первичная обработка обращений

факсом

лично

почтой

[[1]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref1)

1 Составляется при однократном обращении заявителя.

[[2]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref2) Указывается заявителем при желании.

[[3]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref3) Указываются государственные и (или) муниципальные услуги, которые желает получить заявитель.

[[4]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref4) Указывается последовательность предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, перечисленных в разделе «Наименование государственной и (или) муниципальной услуги»:

- первичная (предоставление государственной и (или) муниципальной услуги возможно без получения результатов иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в разделе «Наименование государственной и (или) муниципальной услуги»);

- по результату предоставления услуги «...» (в кавычках излагается наименование государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в разделе «Наименование государственной и (или) муниципальной услуги», необходимой для предоставления выбранной государственной и (или) муниципальной услуги).

[[5]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref5) Подпись заявителя о досрочном получении результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в разделе «Наименование государственной и (или) муниципальной услуги», до окончания общего срока выполнения комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

[[6]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref6) Указываются иные необходимые для предоставления выбранных заявителем государственных и (или) муниципальных услуг сведения, содержащиеся в формах заявлений, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в разделе «Наименование государственной и (или) муниципальной услуги».

[[7]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref7) Указывается один или несколько способов информирования.

[[8]](http://pravo-minjust.ru:8080/bigs/portal.html" \l "_ednref8) Заполняется по итогам получения всех документов, являющихся результатом предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, заявителем (представителем заявителя) лично в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. Данное положение включается в административный регламент при наличии на территории, прилегающей к местонахождению органа, предоставляющего муниципальную услугу, мест для парковки автотранспортных средств [↑](#footnote-ref-2)