



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МЕЧЕТНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 22.12.2009 №14

с. Мечетное

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок»

Во исполнение постановления администрации Мечетненского муниципального образования от 21.12.2009 №12 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» и постановления Правительства Саратовской области от 7.07.2007 №268-П «О разработке и утверждении муниципальных регламентов», руководствуясь Уставом Мечетненского муниципального образования, администрации Мечетненского муниципального образования **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на главного специалиста администрации Шишкину Т.Н.

3. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня официального обнародования в установленном порядке.

**Глава муниципального
образования**

А.А.Чуйков

Приложение к постановлению администрации
Мечетненского МО от 22.12.2009 № 14

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги - «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Наименование должностей, непосредственно исполняющих о муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги возложено на главного специалиста администрации Мечетненского муниципального образования (далее – специалист).

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- решение Совета депутатов Мечетненского муниципального образования от 22.03.2006 №26 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Совете депутатов и администрации Мечетненского муниципального образования»;
- постановление главы Мечетненского муниципального образования от 10.04.2007 №3-А «Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации муниципального образования».

1.4. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- извещение граждан о ходе рассмотрения обращения и его результатах;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4.2. Юридическими фактами, которыми заканчивается предоставление муниципальной услуги, являются:

- устный ответ на устное обращение гражданина;
- направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление гражданину письменного отказа в рассмотрении обращения с указанием оснований отказа.

1.5. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу: 413223, Саратовская область, Советский район, село Мечетное, улица Школьная, 12а.

Контактный телефон: (845)66 6-83-64, (845) 66 6-82-87.

Адрес электронной почты: Lykovanv@yandex.ru

График приема: ежедневно с 8 час 00 мин до 12 час 00 мин, с 13 час 00 мин до 17 час 00 мин. Выходные дни – суббота, воскресенье.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.1.1. Информирование заявителей о порядке исполнения муниципальной услуги производится специалистами администрации при личном обращении заявителей, по телефону, письменно.

2.1.2. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам, касающимся выполнения муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования (с учетом графика работы администрации).

2.1.3. При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалист администрации, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при обращении граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой.

При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.1.4. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством обнародования на информационных стендах муниципального образования.

2.1.5. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом администрации, обеспечивающим предоставление муниципальной услуги.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1. При индивидуальном устном обращении граждан лично или по телефону ответ предоставляется специалистами администрации в момент обращения. Максимальный срок исполнения устного информирования при обращении гражданина лично состоит из времени ожидания в очереди и времени предоставления ответа. Время ожидания в очереди должно составлять не более 20 минут. Максимальное время предоставления ответа специалистом администрации составляет 20 минут.

2.2.2. Письменное обращение регистрируется в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию Мечетненского муниципального образования.

2.2.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений потребителей - 30 дней со дня регистрации обращения в отделе.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. В случае, если обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, обратившемуся гражданину направляется отказ в рассмотрении письменного обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.2.6. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов либо принятия иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен главой муниципального образования не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

2.2.7. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены и заявителям в течение сроков, указанных в настоящем Административном регламенте даны ответы.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.3.1. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.3.2. Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не предоставляется если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно 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 поступившие обращения направлялись в администрацию;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.3.3. Основанием для отказа в рассмотрении обращения гражданина является:

- обжалование судебного решения, содержащееся в обращении гражданина;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Помещение для исполнения муниципальной услуги оснащено телефоном и соответствующей табличкой.

Помещение для ожидания и приема заявителей, оборудовано стульями и столом для возможности оформления заявления.

2.4.2. Рабочие места специалистов, исполняющих муниципальную услугу, оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать исполнение муниципальной услуги.

2.4.3. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обеспечиваются бумагой, расходными материалами и канцтоварами в количестве, достаточном для оказания муниципальной функции.

2.4.4. В помещении, где проводится прием граждан, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему граждан.

2.5. Требования к письменному обращению

2.5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование администрации муниципального образования (наименование администрации), в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя отчество главы муниципального образования, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.3. Обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования или должностному лицу по информационным системам общего пользования, по почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3. Административные процедуры

3.1. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личный прием граждан (устное обращение);
- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение главе муниципального образования;
- рассмотрение письменных обращений;
- оформление ответа на письменное обращение;
- прием граждан по личным вопросам главой муниципального образования.

3.2. Личный прием граждан (устное обращение)

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение гражданина к одному из специалистов администрации лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

3.2.2. Предоставление муниципальной услуги проводится специалистами в соответствии с графиком приема граждан в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.2.3. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, при необходимости вызван участковый уполномоченный ОВД по Советскому муниципальному району.

3.2.4. Специалисты, ведущие личный прием граждан, обязаны внимательно выслушать вопрос гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

3.2.6. Обращения граждан, поступающие при проведении личного приема специалистами администрации во время организованных "горячих линий", подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.7. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа граждан, используя информационные ресурсы администрации Мечетненского муниципального образования, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.2.8. Если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.9. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации, ему разъясняется порядок обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

3.2.10. Во время личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.11. Максимальное время выполнения административной процедуры 20 минут.

3.2.12. Результатом личного приема граждан (устного обращения) является устное информирование по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо прием письменного заявления.

3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений потребителей

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина с письменным заявлением в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;
- обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение;

3.3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки - возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов "Адресат" и "Подпись").

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

3.3.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится специалистом администрации в рабочее время.

Время приема письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей не может превышать 5 минут.

3.3.5. Результатом приема и первичной обработки письменных обращений граждан является прием обращений и их подготовка для передачи на регистрацию.

3.4. Регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение руководителю

3.4.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней с даты поступления.

Письменные обращения регистрируются специалистом администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.4.2. Поступившие в администрацию муниципального образования обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан (далее – журнал). После регистрации на поступивших документах в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа делается запись с указанием присвоенного регистрационного номера и даты регистрации.

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), категория заявителя, место его проживания (адрес);

- дата поступления обращения;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4.3. В день регистрации, зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются главе муниципального образования, либо замещающему его специалисту. Затем обращения в течение рабочего дня после регистрации согласно резолюции направляются на исполнение специалистам администрации.

3.4.4. Результатом выполнения действий по регистрации поступивших письменных обращений и их рассмотрение руководителем является присвоение письменному обращению регистрационного номера и их рассмотрение главой муниципального образования.

3.5. Рассмотрение письменных обращений специалистами

3.5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования, рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.5.2. Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляют специалисты администрации в соответствии с резолюцией главы муниципального образования.

3.5.3. Специалисты при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения;
- уведомлять граждан о направлении его обращения на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан.

3.5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу специалисты вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в представительном органе муниципального образования, организациях, учреждениях;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

3.5.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в представительном органе муниципального образования, в организациях подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней.

3.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, специалист может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5.7. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.5.8. Продление сроков рассмотрения письменных обращений производится главой муниципального образования. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5.9. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5.10. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка проекта ответа гражданину.

3.6. Оформление ответа на письменные обращения

3.6.1. Ответы на письменные обращения граждан подписывает глава муниципального образования.

3.6.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе гражданина может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Мечетненского муниципального

образования. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Подготовленный ответ направляется на подпись главе муниципального образования.

3.6.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.6.4. Специалисты администрации ведут подшивку документов по обращению гражданина. Сначала подшивается оригинал обращения либо его копия, затем материалы по рассмотрению обращения гражданина в хронологической последовательности.

Вся переписка по рассмотрению обращений граждан (письма, резолюции, ответы) хранится в архиве администрации муниципального образования в течение установленного срока, затем уничтожается в установленном порядке.

3.6.5. Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Итоговое оформление документов для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованием Инструкции по делопроизводству.

3.7. Прием граждан по личным вопросам главой муниципального образования

3.7.1. Прием граждан по личным вопросам проводится главой муниципального образования. Прием граждан ведется в порядке очередности. Время ожидания в очереди на личный прием к главе муниципального образования не должно превышать 30 минут.

3.7.2. График личного приема главы муниципального образования утверждается распоряжением администрации Мечетненского муниципального образования. Информация о графике личного приема главы муниципального образования располагается на информационных стендах в селах муниципального образования.

3.7.3. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и т.д.) глава муниципального образования прием граждан осуществляет специалист, замещающий его, либо проводится согласование с заявителем о переносе приема на другой день.

3.7.4. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.7.6. Глава муниципального образования при личном приеме граждан обязан внимательно выслушать гражданина и разобраться в существе его обращения.

3.7.7. В случае, если в обращении изложены факты и обстоятельства, не требующие дополнительного изучения, проверки, ответ на обращение может быть дан в устной форме в ходе личного приема с согласия обратившегося. В остальных случаях готовится письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком, утвержденным настоящим Административным регламентом.

Максимальное время личного приема одного гражданина не должно превышать 20 минут.

3.7.8. Результатом приема граждан является устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляет глава Мечетненского муниципального образования путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента.

4.2. Специалисты администрации, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение настоящего административного регламента в соответствии с законодательством.

4.3. Ответственность за качество исполнения муниципальной услуги возлагается на главу муниципального образования.

4.4. Специалисты администрации несут персональную ответственность:

- за регистрацию обращений граждан;
- за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

4.5. Отсутствие специалиста (командировка, отпуск, болезнь и т.д.) не снимает с должностного лица ответственности за своевременное и качественное исполнение документов по обращениям граждан.

4.6. Ответственность за предоставление муниципальной услуги по качественному рассмотрению обращений граждан возлагается на главу муниципального образования.

4.7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.8. Результатом осуществления процедуры является контроль за своевременным и качественным предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц в досудебном порядке и в судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке граждане имеют право направить обращение о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики должностными лицами на имя главы Мечетненского муниципального образования.

5.3. Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

5.4. Обращение, жалоба гражданина в письменной форме должны содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, жалобы;

- должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), участвующего в предоставлении муниципальной услуги, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в обращении, жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К обращению, жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае гражданином приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы, отсутствуют или не приложены, гражданин в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Если в обращении, жалобе содержится просьба гражданина об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у гражданина, то должностные лица, ответственные или уполномоченные должностного лица муниципального органа, рассматривающие обращение, жалобу, вправе запросить необходимые документы.

Под обращением, жалобой гражданин ставит личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения обращения, жалобы принимается решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы направляется гражданину не позднее 30 дней с момента ее регистрации.

5.6. Обращение, жалоба гражданина не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве гражданина;
- если предметом обращения, жалобы является решение, принятое в судебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы направляется гражданину не позднее 30 дней с момента ее регистрации.

5.7. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц в судебном порядке производится в судах общей юрисдикции.

Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Верно:
**Главный специалист
администрации**

Т.Н.Шишкина