**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**муниципального образования**

 **Чернояровский сельсовет**

 **Ташлинского района**

 **Оренбургской области**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 10.12.2012 № 83-п

 с. Черноярово

 Об утверждении Административного регламента «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации Чернояровского сельсовета Ташлинского района Оренбургской области от 12.10.2012 г. № 64-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»», Уставом муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан:

1. Утвердить Административный регламент «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области» согласно приложению.

2. Специалисту 1 категории администрации (Ковалевской Ю.Н..) ознакомить под роспись с настоящим Административным регламентом «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области» работников администрации Чернояровского сельсовета.

3. Проект Административного регламента разместить в сети Интернет на официальном сайте администрации Ташлинского района Оренбургской области на срок не менее одного месяца.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу после официального обнародования.

Глава администрации Ю.И. Плотников

Разослано: Правительству области, прокурору района, администрации сельсовета

# Приложение

к постановлению

главы администрации

Чернояровского сельсовета

 от 10.12.2012 № 83-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. В настоящем Административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области;

заявитель - физическое лицо обратившееся в орган, предоставляющий муниципальные услуги с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

Обращение гражданина - письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления, направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу.

Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане и коллективы граждан (далее - заявитель).

1.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в средствах массовой информации, в сети Интернет на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, на информационных стендах. Подробная информация об органах, предоставляющих муниципальную услугу, содержится в п. 2.2 настоящего Административного регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области» (наименование муниципальной услуги).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Администрация муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области ( далее Администрация Чернояровский сельсовета).

Место нахождения Администрации Чернояровского сельсовета: 461187, Оренбургская область, Ташлинский район, с. Черноярово, ул.Советская, 36

График работы Администрации Чернояровского сельсовета:

 Понедельник - 09.00 - 17.00

 Вторник - 09.00 - 17.00

 Среда - 09.00 - 17.00

 Четверг - 09.00 - 17.00

 Пятница - 09.00 - 17.00

 Обеденный перерыв - 13.00 - 14.00.

График приема граждан главой Администрации Чернояровского сельсовета по личным вопросам:

понедельник – с 11-00 до 13-00; пятница - с 11-00 до 13-00.

Справочные телефоны, факс Администрации Чернояровского сельсовета: (35347) 2-54-42

Адрес официального сайта администрации муниципального образования Ташлинский район в сети Интернет: http://www.tl.orb.ru/, адрес электронной почты администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет: chernojar\_nata@mail.ru

 2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

- по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

 - [Конституцией](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/gn-pravila/d6a.htm) Российской Федерации;

- Федеральным [законом](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/ea-instrukcii/y7w.htm) от 06 октября 2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным [законом](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/bz-instrukcii/s8a.htm) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Уставом муниципального образования Чернояровский сельсовет Ташлинского райрна Оренбургской области (с изменениями и дополнениями).

**2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

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

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

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

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

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

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.8.1.1. Текст письменного обращения не является читаемым.

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

2.8.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.8.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

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

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

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

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

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

2.9.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 15 минут.

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

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 10 минут.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.12.2. Около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается Администрация муниципального образования Чернояровский сельсовет, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет), в том числе приспособленные для инвалидов.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

настоящий Административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.12.7. Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Требования к местам предоставления услуг в сфере образования, здравоохранения, культуры должны соответствовать существующим ГОСТам и СНиПам.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.4 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

2.14.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее должностные лица), лично либо по телефону.

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

2.14.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверению документов и сведений;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

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

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР,

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к настоящему Административному регламенту.

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 должностными лицами в Администрация муниципального образования Чернояровский сельсовет;

организация личного приема граждан;

продление сроков рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

3.2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.2.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в администрацию муниципального образования Чернояровский сельсовет.

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

3.2.1.3. Прием обращений граждан на имя главы осуществляется специалистами Администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет.

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

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

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

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

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

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

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

3.2.1.11. На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист администрации Чернояровского сельсовета обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

обращения, текст которых не поддается прочтению.

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

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

3.2.3. Регистрация поступивших обращений

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

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

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

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

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

3.2.4. Направление обращений на рассмотрение.

3.2.4.1. После регистрации обращение передается главе.

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

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

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

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

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

3.2.5. Рассмотрение обращений в администрации Чернояровского сельсовета

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

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

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

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

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

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

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

3.2.5.8. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

3.2.5.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Чернояровского сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами Администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании квартальных и годовых планов работы Администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается распоряжением руководителя Администрации муниципального образования Чернояровский сельсовет.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу. (Глава администрации муниципального образования Ташлинский район, с.Ташла, ул.Довженко, 44, тел. 8(35347)2-14-82.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию муниципального образования Ташлинский район, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, в который направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью) или полное наименование организации, адрес местонахождения и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность).

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действие (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента ее регистрации.

В случае направления запроса государственным органам, структурным подразделениям администрации района и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе продлить по решению главы администрации срок рассмотрения жалобы не более чем на тридцать дней, уведомив заявителя о продлении срока ее рассмотрения.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

Приложение № 1
к Административному регламенту

#### БЛОК-СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

**Направление заявителем обращения**

Почтой

Лично

Электронной почтой

Факсом

В ходе личного приема

Прием и первичная обработка поступивших обращений

Рассмотрение письменного обращения

Организация личного приема посетителей

Уведомление заявителя о переадресации обращения

**Ответ заявителю**

Приложение № 2
к Административному регламенту

#### РАСПИСКА В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ ЗАЯВИТЕЛЯ

Администрация муниципального образования

Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области

**РАСПИСКА**

Принято «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_г.

Заявление от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

 на \_\_\_\_\_\_\_ л.

Получил документы:

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон для справок: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3
к Административному регламенту

#### РАСПИСКА В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ ЗАЯВИТЕЛЯ

Администрация муниципального образования

Чернояровский сельсовет Ташлинского района Оренбургской области

**РАСПИСКА**

Принято «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_г.

подлинники документов от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

 на \_\_\_\_\_\_\_ л.,

а именно:

1.

2.

3.

Получил документы:

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон для справок: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_