

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ МАКАРЬЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
АЛТАЙСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.12.2013г. № 108

с.Макарьевка

**Об утверждении административного регламента
осуществления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в администрации
Макарьевский сельсовет»**

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Макарьевский сельсовет Алтайского района Алтайского края в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в администрации Макарьевского сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Макарьевский сельсовет» (приложение №1, 2, 3).
2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде Администрации.
3. Отменить Постановление Главы Администрации Макарьевского сельсовета Алтайского района Алтайского края № 91 от 04.10.2012г.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
Макарьевского сельсовета

Н.В.Шастина

**Административный регламент
осуществления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан
в администрации Макарьевский сельсовет»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан в администрации Макарьевский сельсовет» (далее - муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Муниципальную услугу предоставляет администрация Макарьевского сельсовета Алтайского района Алтайского края (далее – администрация сельского поселения).

Ответственным исполнителем муниципальной услуги являются соответствующие специалисты администрации сельского поселения Макарьевский сельсовет

Местонахождение администрации сельского поселения:

Адрес:

659634

Алтайский край, Алтайский район, с.

Макарьевка ул.Центральная 47

Приемные дни: понедельник -пятница с 09.00 до 17.00, перерыв - с 13.00 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить по телефону: 8(385) 37 2 62 89,

а также на сайте Администрации Алтайского района «Интернет», и по электронной почте администрации сельсовета sel.06mak@yandex.ru

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом муниципального образования Макарьевский сельсовет Алтайского района Алтайского края;

- 1.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является прием заявления и документов, подготовка ответа.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги (функции)

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан в администрации Макарьевский сельсовет» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется соответствующими специалистами администрации Макарьевского сельсовета (далее – ответственный исполнитель).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- рассмотрение обращений граждан в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании относительно процедуры рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения не должно превышать 30 минут.

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги являются нормативно правовые акты, перечисленные выше в пункте 1.2. настоящего регламента.

2.6. Необходимыми документами для предоставления муниципальной услуги являются любые документы, подтверждающие факт наличия гражданства РФ;

2.7. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является обращение физических или юридических лиц, которые в соответствии с настоящим регламентом и нормативно-правовыми актами, указанными в пункте 1.2. настоящего регламента, не могут быть получателями муниципальной услуги.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Срок исполнения данного административного действия (прием заявления, приложений, консультация по процедуре рассмотрения обращения) составляет не более 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для получения муниципальной услуги - не более 1 часа.

2.10. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги (обращение гражданина) регистрируется в день поступления при личном обращении или получении по почте.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат информационные стенды, места ожидания и приема заявителей;

В помещении администрации на информационном стенде размещаются следующие информационные материалы:

- настоящий административный регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Основанием для начала исполнения административного действия по рассмотрению обращений либо продлению срока рассмотрения обращений граждан является поступление документов от заявителя при личном обращении заявителя или по почте. Заявитель может обратиться к ответственному исполнителю лично либо через своего законного представителя.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

3.2.1. при направлении документов по почте (в день поступления письма):

- прием, регистрация документов от заявителя;
- рассмотрение обращений в соответствии с настоящим регламентом и нормативно-правовыми актами, указанными в пункте 1.2. настоящего регламента;
- почтовое отправление результатов рассмотрения обращения по адресу заявителя, указанному в обращении.

3.2.2. при личном обращении заявителя:

- прием заявителя, проверка документов (в день обращения);
- рассмотрение обращений в соответствии с настоящим регламентом и нормативно-правовыми актами, указанными в пункте 1.2. настоящего регламента;
- сообщение (передача) результатов рассмотрения обращения и почтовое отправление результатов рассмотрения обращения по адресу заявителя, указанному в обращении.

3.3. Ответственные исполнители определяют предмет обращения и осуществляют действия, предусмотренные нормативно-правовыми актами, указанными в пункте 1.2. настоящего регламента.

3.4. Результатом исполнения административного действия является рассмотрение обращения гражданина и подготовка ответа на поступившее обращение.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня письменного обращения заявителя по почте или в день обращения при

личном устном обращении в случае возможности подготовки ответа в период не более 30 минут с момента такого устного обращения.

3.5. Ответственный исполнитель за предоставление муниципальной услуги по результату рассмотрения поступивших обращений, осуществляет подготовку проекта ответа на поступившее обращение.

Ответ на обращение должен соответствовать требованиям нормативно-правовых актов, указанных в пункте 1.2. настоящего регламента.

3.6. Требования к форме и характеру взаимодействия ответственного исполнителя с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки ответственный исполнитель представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование отдела, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей ответственный исполнитель должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, при возможности оперативно и самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) ответственный исполнитель, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номер телефона специалиста исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается Главой администрации Макарьевский сельсовет.

Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в порядке, предусмотренном нормативно-правовыми актами, указанными в пункте 1.2. настоящего регламента.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль, а также контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой Администрации Макарьевского сельсовета и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных исполнителей.

4.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений ответственных исполнителей, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения ответственных исполнителей (далее - жалоба) подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

1) по адресу: 659634, Алтайский край, Алтайский район, с. Макарьевка ул.Центральная 47;

2) по электронной почте: sel.06mak@yandex.ru

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование администрации сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего ответственного исполнителя, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Жалоба подается на ответственного исполнителя – Главе Администрации Макарьевского сельсовета.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Прием заявителей в администрации сельского поселения осуществляется Главой администрации сельсовета и секретарем администрации. Прием заявителей главой администрации и секретарем проводится в соответствии с графиком работы приема, а также по телефону.

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

Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты администрации сельского поселения, указанный в пункте 5.2 данного административного регламента.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

5.4. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены администрацией сельского поселения в течение 15 дней со дня их регистрации в администрации сельского поселения, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти дней со дня ее регистрации.

5.5. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение №2
к Административному регламенту

График (режим) работы с заявителями, контактные телефоны специалистов (ответственных исполнителей), предоставляющих муниципальную услугу «Рассмотрение обращений граждан в администрации Макарьевский сельсовет»

Ф.И.О., должность, телефон	Адрес проведения приема	Время и день проведения приема
Шастина Наталья Васильевна Глава Администрации 8 (385) 37 2 62 89	Алтайский край Алтайский район с.Макарьевка ул.Центральная 47	Понедельник-пятница с 09.00 до 17.00 , перерыв с 13-00 до 14-00
Паутова Татьяна Борисовна Секретарь Администрации 8 (385) 37 2 62 89		
Бобиченко Светлана Викентьевна специалист 2 категории 8 (385)37 2 62 89		

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в администрации Макарьевский
сельсовет»**

