Стандарт

на предоставление муниципальной услуги

«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

I. Наименование органа предоставляющего услугу:

- ✓ Администрация Правдовского сельского поселения Первомайского района ;

II. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами:

- ✓ Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

III. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- ✓ Административный регламент предоставления администрацией Правдовского сельского поселения Первомайского района муниципальной **«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»**, утвержденный постановлением администрации Правдовского сельского поселения Первомайского района от 17.02.2016 № 27.

IV. Категория заявителей, имеющих право на обращение за получением муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым:

юридические и физические лица

V. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия: (ко всем копиям документов, гражданам необходимо предъявлять подлинники документов для их сверки специалистом)**:**

Обращение гражданина, направленное:
- в письменном виде по почте в Администрацию;
- в письменном виде по факсу в Администрацию;
- по телефону Администрации;
- электронной почтой в Администрацию;
- на официальный сайт Администрации;
- лично в Администрацию.

VI. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

6.1. Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принимается в случае:

1) В обращении заявителя не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2) В обращении содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

3) Текст обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению).

4) С заявлением о предоставлении муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо.

VII. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги, если такие основания предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, и максимальный срок приостановления предоставления государственной услуги;

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги нет;

VIII. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

IX. Общий срок предоставления услуги:

Срок исполнения устанавливается в соответствии с федеральным законодательством равным тридцати дням (далее - нормативный срок) с момента присвоения письменному обращению гражданина индивидуального регистрационного номера либо со дня поступления устного обращения и заведения индивидуальной карточки приёма.

Нормативный срок исполнения может быть изменён в сторону увеличения только в порядке исключения. При этом суммарный срок исполнения услуги не может превышать шестьдесят дней с даты, определённой выше.

Обстоятельствами, позволяющими продлить срок рассмотрения обращения, в порядке, определённом настоящим регламентом, являются необходимость проведения специальной проверки, истребование дополнительных материалов, другие исключительные обстоятельства.

В случаях, когда разрешение обращения регулируется иными федеральными конституционными или федеральными законами, обращение рассматривается в установленные соответствующими законами сроки.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с Уставом Администрации Правдовского района Республики Крым, законами Российской Федерации и Республики Крым.

Обращения, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

Если поступившее в Администрацию обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из государственных органов управления, должно осуществляться в срок не более 15 дней с выездом на место в случае необходимости.

Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

X. Результат предоставления муниципальной услуги:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

XI. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения:

11.1. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

личный прием граждан;

работа с письменными обращениями граждан, включающая в себя:

- регистрацию письменных обращений граждан;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовку ответов на письменные обращения граждан;
- анализ обращений граждан;

работа с интернет- обращениями граждан, включающая в себя:

- ведение базы обращений на официальный сайт;
- рассмотрение обращений;
- направление в письменном или в электронном виде поручений по рассмотрению обращений на официальный сайт и сообщений заявителям о принятом решении.

11.2. Личный прием граждан в Администрации

Личный прием граждан осуществляется главой Администрации, заместителем главы Администрации, ведущим специалистом Администрации в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой Администрации.

График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации, а также на информационном стенде в Администрации по адресу: с.Правда, ул. Школьная, д. 33А.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Администрации, осуществляются ведущим специалистом, ответственным за обеспечение приема граждан Администрацией.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в Администрации, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящим Административным регламентом.

11.3. Работа с письменными обращениями граждан в Администрации.

Регистрация письменных обращений граждан в Администрации:

Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, производится уполномоченным должностным лицом в течение трех дней с даты их поступления.

На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп, регистрационный номер обращения, дату регистрации (число, месяц, год).

Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения главе Администрации, его заместителю (исходя из компетенции),

Рассмотрение письменных обращений граждан в Администрации:

По письменному обращению и интернет- обращению , поступившему в Администрацию и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о передаче на рассмотрение в структурные подразделения Администрации;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившей жалобе;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки;
- о списании в дело.

Глава Администрации, получивший обращение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан в Администрацию:

При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Администрацию должностное лицо структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя структурного подразделения Администрации, ответственного за рассмотрение обращения.

Должностное лицо Администрации, ответственного за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

- подготавливает поручение (запрос) в целях получения необходимой информации в ином учреждении, организации;

- подготавливает при необходимости предложения с проектом поручения руководителя структурного подразделения Администрации о проведении проверки в связи с обращением гражданина с выездом на место.

В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение проверки с выездом на место, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы Администрации, заместителя главы Администрации (согласно компетенции) служебную записку, согласованную с начальником структурного подразделения по работе с обращениями граждан с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае руководитель структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя главы Администрации, заместителя главы Администрации по компетенции служебную записку, согласованную с начальником отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия главой Администрации, заместителем главы Администрации решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Администрацией в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

11.4. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Администрации.

Направление ответов на обращения по электронной почте в случае направления их заявителем в Администрацию в форме электронного документа.

Приложение № 1

к Стандарту предоставления муниципальной услуги

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

(указываются название, адрес учреждения, в которое направляется обращение, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано)	Главе Администрации Правдовского сельского поселения Первомайского района _____ с.Правда , ул. Школьная, 33А
(обязательно указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество лица, написавшего обращение, адрес, желательно указать социальный статус, льготную категорию, а также почтовый индекс и контактный телефон)	ПЕТРОВА Петра Петровича, инвалида 1 группы общего заболевания, проживающего по адресу: с.Правда , ул. Ленина, 00 дом .тел. 11-11-11
(желательно указать вид обращения)	
ЗАЯВЛЕНИЕ (ХОДАТАЙСТВО, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)	

Прошу Вас оказать содействие в решении вопроса _____
_____
_____

(в тексте излагается суть вопроса, указывается конкретная просьба или пожелание к должностному лицу)

С уважением

"___" _____20___ г. **ПЕТРОВ П.П.**

(личная подпись и дата подписания обязательны)