



Администрация Цветнопольского сельского поселения  
Азовского немецкого национального муниципального района Омской области

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.12.2013

№ 128

О внесении изменений в постановление администрации Цветнопольского сельского поселения от 30.03.2012 № 53 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрацию Цветнопольского сельского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района Омской области,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

Приложение к постановлению Администрации Цветнопольского сельского поселения от 30.03.2012 № 53 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрацию Цветнопольского сельского поселения» (в редакции постановлений № 95 от 10.09.2013) изложить в редакции согласно приложению к настоящему Постановлению.

Глава Цветнопольского сельского поселения  
Азовского немецкого национального  
муниципального района Омской области

А.Н. Смирнов

Приложение  
к постановлению администрации  
Цветнопольского сельского поселения  
от 02.12.2013 № 128

Приложение  
к постановлению администрации  
Цветнопольского сельского поселения  
от 30.03.2012 № 53

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан в Администрации Цветнопольского  
сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального  
района Омской области»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента.

Настоящий административный регламент (далее – регламент) определяет процедуру предоставления муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района Омской области» (далее – услуга) разработан с целью повышения качества предоставления муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Получателями муниципальной услуги является физическое лицо (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органов, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделениях, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы местного самоуправления, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района (далее – Администрация).

Адрес: Омская область, Азовский немецкий национальный район, с. Цветнополье, ул. Кирова, д. 90 А

График работы: понедельник - четверг с 8-00 по 18-00, в пятницу с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 14-00). Выходные дни: суббота, воскресенье.

Информация по вопросам исполнения муниципальной услуги предоставляется в рабочее время специалистами, исполняющими услугу, при личном обращении заявителя, посредством телефонов для справок (консультаций), через электронную почту, а также на информационных стендах, по следующим вопросам:

- время приема документов;

- сроки рассмотрения заявления;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции.

Информация о порядке и процедуре исполнения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Администрации подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

Специалисты Администрации в обязательном порядке информируют заявителя:

- об отказе в исполнении предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения администрации. Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, проставленные в полученной при подаче документов расписке. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) предоставления муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

1.3.2. Справочные телефоны органов, предоставляющих муниципальную услугу:

Телефон приемной Администрации Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района (далее – Администрация): 8(38141) 33301; факс: 8 (38141) 33344;

1.3.3. Адрес электронной почты Администрации: [cvetnopol@azov.omsk-portal.ru](mailto:cvetnopol@azov.omsk-portal.ru).

Официальный сайт Азовского немецкого национального муниципального района Омской области: [www.azov.omskportal.ru](http://www.azov.omskportal.ru). (раздел сельские поселения).

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района Омской области».

Наименование подуслуг:

- личный прием граждан;
- письменное обращение граждан.

## 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление услуги осуществляет Администрация Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района.

При предоставлении услуги межведомственного взаимодействия не требуется.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации.

## 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

- разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа, в том числе в электронном виде;

- разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений;

- отказ в обращении гражданина.

## 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления услуги – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

Глава Администрации (далее – Глава) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

## 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги регламентированы:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Омской области от 02 ноября 2006 года № 164/2006-ОЗ «Об обращении граждан» (с изменениями от 16 ноября 2011 года № 800-ОЗ);
- Уставом Цветнопольского сельского поселения.

## 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Письменное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения, в том числе в электронном виде.

Обращение оформляется в произвольной форме.

Письменное и поступившее факсимильной связью обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

Обращение, поступившее в электронном виде, должно быть подписано электронно-цифровой подписью (далее – ЭЦП) заявителя.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

#### 2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления Омской области и (или) подведомственных органов государственной власти и органам местного самоуправления Омской области организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), в соответствии с федеральным и областным законодательством.

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

- обращение, поданное в электронном виде, не подписано ЭЦП заявителя.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- в письменном 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 направляемые обращения, направлялись в один и тот же адрес или одному и тому же должностному лицу;

- 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. Ответ на такое обращение не дается (но рассматривается). Если в указанном 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;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения дела;

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

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди – не может превышать 20 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Регистрация представленных документов производится должностными лицами Администрации в течение 1 дня с момента поступления. При регистрации заявлению присваивается входящий номер.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой.

Работникам Администрации, ответственным за рассмотрение обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

На информационных стендах Администрации размещается следующая информация:

- извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- текст регламента;
- форму заявления для получения консультации;
- перечень документов, необходимых для получения консультации, и требования, предъявляемые к этим документам;
- месторасположение, режим работы, часы приема и выдачи документов, контактный телефон (телефон для справок), адрес электронной почты Администрация;
- адрес официального сайта Азовского немецкого национального муниципального района.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

### 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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных обращений граждан, в том числе в электронном виде, подписанных ЭЦП заявителя;
- рассмотрение обращений Главой;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации;
- личный прием граждан;
- оформление ответа на обращение граждан, в том числе в электронном виде, подписанных ЭЦП Главы.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан, в том числе в электронном виде, подписанных ЭЦП заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является письменное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения, в том числе в электронном виде, подписанных ЭЦП заявителя.

3.2.2. В административную процедуру входят административные действия:

- прием письменных обращений граждан, в том числе в электронном виде – не более 20 минут.

При получении обращений по почте:

а) проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращается на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

б) вскрывается конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается конверт;

в) прикладывается впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие подобные документы);

г) в случае отсутствия самого текста в письме составляется справка следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с датой и подписью специалиста, которая прилагается к поступившим документам;

д) составляется акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами

(облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, на ценные письма. Первый экземпляр указанных актов хранится в приемной Главы, второй приобщается к поступившему обращению.

е) нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщается об этом Главе, специалисту, курирующему вопросы антитеррористической защищенности, и действуют в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции поступающей в Администрацию.

При подачи заявления с документами в электронном виде должны быть подписаны ЭЦП заявителя.

- регистрация письменных обращений граждан, в том числе в электронном виде – в течение 1 дня.

3.2.3. Ответственный специалист за оказание административной процедуры – помощник главы Администрации.

3.2.4. Критерии принятия решений:

- содержание заявления;

- наличие документов.

3.2.5. Результат административной процедуры.

- прием и регистрация письменного обращения, в том числе в электронном виде;

- отказ в приеме письменного обращения, в том числе в электронном виде.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – в день приема заявления специалист Администрации регистрирует в журнале обращений.

Специалист Администрации по делопроизводству, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Вход. № от», с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя, отчество заявителя в именительном падеже (либо инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения буквенным индексом в регистрационном номере (лично - «л», нарочным - «н», почта - «п», телеграф - «т», факс - «ф», электронной почтой - «э»), сайт - «с»). Если письмо переслано,



то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

### 3.3. Рассмотрение обращений Главой.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное письменное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления для рассмотрения, в том числе в электронном виде, подписанных ЭЦП заявителя.

3.3.2. В административную процедуру входят административные действия:

- рассмотрение обращений Главой – в течение 1 дня со дня регистрации обращения.

3.3.3. Ответственный специалист за оказание административной процедуры – помощник главы Администрации.

#### 3.3.4. Критерии принятия решений:

- содержание заявления;

- наличие документов.

#### 3.3.5. Результат административной процедуры.

- направление обращения специалистам структурных подразделений, к компетенции которых относится данный вопрос.

- отказ в предоставлении ответа гражданину.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – ответственный специалист Администрации регистрирует в журнале обращений.

3.4. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное письменное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов, других органов местного самоуправления, направленное от Главы, в том числе в электронном виде.

3.4.2. В административную процедуру входят административные действия:

- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации – в течение 28 дней со дня получения обращения структурным подразделением.

3.4.3. Ответственный специалист за оказание административной процедуры – специалисты структурных подразделений Администрации.

#### 3.4.4. Критерии принятия решений:

- содержание заявления;
- наличие документов.

#### 3.4.5. Результат административной процедуры.

- разрешение поставленных в обращении вопросов;
- подготовка ответов заявителям в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции государственных органов, других органов местного самоуправления;
- направление обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления с одновременным уведомлением гражданина о том, куда направлено его обращение;
- отказ в рассмотрении обращений по существу на основаниях согласно п.2.9. настоящего регламента.

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – специалисты структурных подразделений Администрации регистрируют в журнале обращений.

#### 3.5. Личный прием граждан.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина.

3.5.2. В административную процедуру входят административные действия:

- личный прием граждан – в срок до 30 дней со дня обращения на прием.

Прием граждан Главой проводится в соответствии с графиком утвержденным Главой.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся обращений, материалов, касающихся этого заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Если требуется дополнительное рассмотрение, в ходе приема руководитель уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит письменный ответ.

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

3.5.3. Ответственный специалист за оказание административной процедуры – помощник главы Администрации.

#### 3.5.4. Критерии принятия решений:

- содержание обращения;
- наличие документов.

3.5.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу для разрешения по решению поставленного вопроса;
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.6. На граждан, прибывших на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению № 1.

3.6. Оформление ответа на обращение граждан.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является сформированный ответ структурного подразделения Администрации или Главы.

3.6.2. В административную процедуру входят административные действия:

- оформление ответа на обращение граждан – в течение 7 дней.

Ответы на обращения граждан, должностным лицам и органам государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава, в том числе документы в электронном виде подписываются ЭЦП Главы.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в заявлении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

В ответе на поручения должностных лиц и органов государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю, в том числе в электронном виде подписанные ЭЦП Главы.

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

Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, подписанные ЭЦП Главы.

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

После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения, ответ и все материалы, относящиеся к

рассмотрению, передаются ответственному специалисту Администрации, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям делопроизводства, возвращаются исполнителю для доработки.

В левом нижнем углу, на обращении, исполнитель делает краткие итоги рассмотрения обращения, проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и заверяет их личной подписью.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.6.3. Ответственный специалист за оказание административной процедуры – помощник главы Администрации.

3.6.4. Критерии принятия решений:

- наличие ответа на данное обращение.

3.6.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление ответа гражданам на обращение, в том числе в электронной форме;

- направление мотивированного отказа, в том числе в электронной форме.

3.6.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – ответственный специалист Администрации регистрирует в журнале обращений.

3.7. Блок-схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

#### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Главой Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района.

4.2. Периодичность, полнота и качество плановых проверок при текущем контроле устанавливается Главой Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района.

4.3. Специалист, ответственный за прием, подготовку и выдачу документов несет персональную ответственность за:

- своевременность и качество проводимых проверок по обращениям;

- соответствие результатов рассмотрения обращений требованиям действующего законодательства;

- соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращения.

Обязанности Специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по исполнению регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

4.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Омской области, органов местного самоуправления Азовского немецкого национального муниципального района

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращения, организации личного приёма граждан.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина).

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

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной

услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## 5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно муниципальными правовыми актами.

### 5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение №1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрения обращений граждан в  
Администрации Цветнопольского  
сельского поселения Азовского немецкого  
национального муниципального района  
Омской области»

Администрация Цветнопольского сельского поселения

Карточка

Для поручений по разрешению предложений, заявлений и жалоб граждан  
(письменных)

| Индекс | Дата поступления | Откуда поступило |
|--------|------------------|------------------|
|--------|------------------|------------------|

Фамилия, И.О. заявителя: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Краткое содержание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_



Приложение №2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрения обращений граждан в  
Администрации Цветнопольского  
сельского поселения Азовского немецкого  
национального муниципального района  
Омской области»

**БЛОК-СХЕМА**

выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрения обращений граждан в Администрации Цветнопольского сельского поселения Азовского немецкого национального муниципального района Омской области»

