|  |  |
| --- | --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ **МУНИЦИПАЛЬНОГО**  **ОБРАЗОВАНИЯ**  **СОЛЬ-ИЛЕЦКИЙ**  **ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**  **ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  16.07.2018 № 1551-п |  |

Об утверждении административного регламента «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ срок »

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» постановляю:

1.Утвердить административный регламент «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ срок» согласно приложению.

2.Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ:

- от 02.09.2016 № 2672-п «Об утверждении административного регламента «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок»;

- от 31.10.2016 № 3236-п «О внесении изменений в постановление администрации Соль-Илецкого городского округа от 02.09.2016 № 2672-п «Об утверждении административного регламента «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок»;

- от 20.02.2018 № 363-п «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации МО Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области от 02.09.2016 №2672-п «Об утверждении административного Регламента «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ и Оренбургской области срок».

3.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа – руководителя аппарата В.М. Немича.

4.Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

### Глава муниципального образования

### Соль-Илецкий городской округ А.А.Кузьмин

Верно:

Начальник организационного отдела Н.Н.Подковыров

Разослано: в прокуратуру Соль-Илецкого района, в организационный отдел, в дело, в комитет экономического анализа и прогнозирования администрации округа, в архивный отдел администрации округа.

Приложение

к постановлению администрации

Соль-Илецкого городского округа

от 16.07.2018 № 1551-п

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги в администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области

«Рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент исполнения муниципальной услуги по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению по ним ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной функции и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

1.2. Для целей настоящего административного регламента используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

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

1.3. Муниципальная услуга исполняется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане).

Порядок исполнения муниципальной услуги распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Настоящий административный регламент распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области либо к главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Сведения о месте нахождения, телефонах, юридическом адресе администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области можно найти на официальном сайте администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ по адресу: www.soliletsk.ru , а также в администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ по адресу: 461500, Оренбургская область г. Соль-Илецк, ул. Карла Маркса, д. 6, каб. 37 ИНН 5646033264, КПП 564601001, ОГРН 1155658031924 р/с 40204810653540000694 Банк: Отделение Оренбург г. Оренбурга.

Адрес организационного отела: 461500 г. Соль-Илецк, ул. Карла Маркса д.6, каб.48, телефон 8(35336) 2-75-28. Адрес электронной почты организационного отдела - [si@mail.orb.ru](mailto:si@mail.orb.ru).

График работы администрации Соль-Илецкого городского округа:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дни недели | Часы приема | Перерыв |
| Понедельник | 09.00-18.00 | 13.00-13.48 |
| Вторник | 09.00-18.00 | 13.00-13.48 |
| Среда | 09.00-18.00 | 13.00-13.48 |
| Четверг | 09.00-18.00 | 13.00-13.48 |
| Пятница | 09.00-18.00 | 13.00-13.48 |
| Суббота | Выходной | Выходной |
| Воскресенье | Выходной | Выходной |

1.5. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию муниципального образования Соль-Илецкий городской округ или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение устных и письменных обращений граждан принятие по ним решений и направление по ним ответов в установленный законодательством РФ срок».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование органов  местного самоуправления | Почтовый индекс, адрес | Номер телефона |
| Администрация муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области | 461500, Оренбургская область  г. Соль-Илецк,  ул. Карла Маркса, д. 6, каб.37  ИНН5646033264,КПП564601001,  ОГРН 1155658031924  р/с 40204810653540000694  Банк: Отделение Оренбург  г. Оренбурга | (35336)2-75-28 |

Муниципальная услуга исполняется администрацией муниципального образования Соль-Илецкий городской округ Оренбургской области и структурными подразделениями, входящими в ее состав (далее – администрация).

Муниципальная услуга исполняется муниципальными служащими администрации Соль-Илецкого городского округа (далее – должностные лица).

2.3. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является принятие решений и направление по ним ответов по рассмотренным обращениям, а также обращениям, принятым на личном приеме заявителей.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1) Письменные обращения:

- письменное обращение, поступившее в администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

- в исключительных случаях администрация вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

- ответ на обращение граждан подписывает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, заместители главы администрации городского округа в пределах своей компетенции и на основании предоставленных полномочий.

2) Устные обращения:

- рассмотрение устного обращения гражданина производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 20 минут.

- содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, может предложить гражданам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для граждан время для устного информирования.

2.5. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 21.07.2014 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru, 01.08.2014, в "Собрании законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398);

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в изданиях "Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (опубликован в изданиях "Российская газета", N 165, 29.07.2006, "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3448, "Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006);

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован в изданиях "Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179).

Перечень указанных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ по адресу: www.soliletsk.ru.

2.6. Граждане имеют право направить в адрес исполнительно-распорядительного органа следующие виды письменных обращений: заявление, предложение, жалоба.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](consultantplus://offline/ref=CBAF72D3746EDC5BFCA7A02FC88BDBD04F3E879DF2465AF7B3BF94D9F91A680D8D61BB031AAF32C4NEwDF), установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(Изменение: постановление администрации от 20.02.2018 № 363-п)

При личном приеме гражданин предъявляет [документ](consultantplus://offline/ref=48A79A93D1E0AF527136510BD9EEE3447140D74D8A4A584EC9337A636ApE0FG), удостоверяющий его личность.

2.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной функции отсутствуют.

2.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений :

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее – анонимное обращение), ответ на обращение не дается;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- орган МСУ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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; (Изменение: постановление администрации от 31.10.2016 № 3236-п)

- в случае если 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, руководитель органа МСУ, 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 один и тот же орган МСУ или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных в связи с конфиденциальной информации, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Соль-Илецкого городского округа.

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и 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. (Изменение: постановление администрации от 20.02.2018 № 363-п)

2.9. Муниципальная функция предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган МСУ. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 [статьи 11](consultantplus://offline/ref=A024EEC70784342A33E25DDF205A6DECBAF9E7C19F4F833C1D00BCDF665741E5E40704B42610D67F69z1F) Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом направлять жалобу на рассмотрение в администрацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, невозможно направление жалобы на рассмотрение в администрацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном [порядке](consultantplus://offline/ref=4A069406CE12EC12158EB990926A6BCB0DDF9565D85BCBAEF9C16AC9E3C96B395A46B036B299AC9FoB11F) в суд.

2.12. Здание администрации Соль-Илецкого городского округа, в котором предоставляется муниципальная функция, должно быть оборудовано:

- гардеробом;

-средствами пожаротушения и средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- постом охраны;

- туалетной комнатой.

Под сектор ожидания очереди отводится просторное помещение, где могут удобно расположиться посетители, он должен соответствовать санитарным нормам

Место ожидания оборудуется стульями. Количество сидячих мест должно превышать среднюю численность ожидающих в 1,5 и более раза.

Место ожидания оборудуется также столами для возможности оформления документов, бумагой и ручками для записи информации.

Информационный стенд оборудуется при входе в кабинет. На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы ;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- сроки предоставления муниципальной услуги.

2.13. Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для инвалидов, включая детей-инвалидов, обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

1) условия для беспрепятственного доступа;

2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

3) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

4)допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

5)оказание специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) получение информации о результате предоставления муниципальной услуги;

4) возможность обращения в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое решение или на действия (бездействие) специалистов администрации Соль-Илецкого городского округа;

5) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

6) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов на письменные обращения граждан исполнителями (соисполнителями).**

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление обращения гражданина в администрацию Соль-Илецкого городского округа.

3.1.1. Обращение может поступить в орган МСУ:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- с использованием иных средств связи;

- при личном обращении в орган МСУ.

3.1.2. Первичная обработка и регистрация обращений граждан:

- проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, присвоение регистрационного номера, проверка истории обращения гражданина осуществляется специалистами организационного отдела администрации Соль-Илецкого городского округа в течение трех дней с момента поступления в администрацию Соль-Илецкого городского округа;

- по многократным обращениям, должностные лица администрации Соль-Илецкого городского округа на основании истории обращения рассматривают вопрос о безосновательности очередного обращения и готовят руководителю предложение (служебную записку) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

- акт о прекращении переписки подписывает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ в течение двух рабочих дней. Должностные лица органа МСУ готовят уведомление гражданину о прекращении переписки с ним в течение 1 рабочего дня с момента поступления акта о прекращении переписки, подписанного руководителем, и направляют его адресату или выдают заявителю с отметкой о получении.

3.1.3. Регистрация обращений граждан осуществляется в автоматизированной системе учета документооборота (учетные формы) либо в журналах учета письменных обращений граждан (Приложение 2) специалистами организационного отдела администрации Соль-Илецкого городского округа, ответственными за делопроизводство.

Данные о сути обращений граждан и результатах рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

3.1.4. На обращениях граждан, в правом нижнем углу первой страницы или на любом свободном от текста месте, проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. Регистрационный номер обращения состоит из порядкового номера в пределах календарного года, дополненного «ПО» (письменные обращения), «УО» (устные обращения), а также литерами от «А» до «Я» (по фамилии гражданина).

В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, штамп с указанием входящего номера и даты регистрации проставляется на сопроводительном письме.

3.1.5. При постановке документа на контроль в правом верхнем углу ставится отметка: «контроль» («особый контроль»), «подлежит возврату» специалистом организационного отдела администрации Соль-Илецкого городского округа, после ознакомления главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ с документом.

3.1.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка «коллективное» и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

3.1.7. Обращение проверяется на повторность. Обращение в орган МСУ, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, по которому автору даны исчерпывающие ответы, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом, учитывается как повторное.

Повторные обращения граждан регистрируются также, как и первичные. При этом, если обращение повторное, – в правом верхнем углу обращения ставится отметка «повторное» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное в орган МСУ, рассматривается как первичное.

3.1.8. Анонимные обращения, регистрируются в общем порядке, в качестве автора проставляется отметка «анонимное».

3.1.9. Для приема Интернет - обращений применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для организации работы с обращениями граждан. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменными обращениями граждан в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

В случае если в Интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения .

3.1.10. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям и прошедшие регистрацию, направляются главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ определяет:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких отделов или должностных лиц;

- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль.

Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, в течение 2 рабочих дней:

- определяет исполнителя и соисполнителей поручения, с учетом того, что запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- определяет характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения (срок рассмотрения в течении 30 дней со дня регистрации в исключительных случаях администрация вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение);

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ принимает следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению или оставлении его без рассмотрения;

- о передаче обращения для рассмотрения или учета в другие, структурные подразделения администрации, должностному лицу.

Решением главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ является подписанная резолюция (поручение) для рассмотрения по существу вопросов. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Должностные лица, по результатам рассмотрения обращений главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, в течение 1 рабочего дня с момента подписания резолюции главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ:

- вносят в журнал обращения граждан (предложения, заявления, жалоба) информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- направляют оригинал обращения с резолюциями, поручениями и прилагаемые к ним документы должностному лицу – исполнителю (ответственному исполнителю).

3.1.11. Должностное лицо органа МСУ, ответственное за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина (далее - исполнитель), исполняет его в соответствии с резолюцией главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.

В случае отпуска, командировки, болезни, увольнения или перемещения, исполнитель обязан передать все контролируемые документы другому должностному лицу по согласованию с руководителем структурного подразделения администрации Соль-Илецкого городского округа.

Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в исключительных случаях администрация вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Если исполнение документов возложено на нескольких исполнителей, то ответственным исполнителем считается указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Срок исполнения поручения может быть продлен главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, но не более чем на 30 дней, при наличии особых обстоятельств или необходимости проведения дополнительной проверки.

При задержке исполнения документа исполнитель, за 3 рабочих дня до истечения срока представляет на имя главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ просьбу (служебную записку), о продления срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока его исполнения.

В случае получения разрешения главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

Исполнитель:

- изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, осуществляет сбор информации и документов, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями или ошибками (в том числе в реквизитах).

Ответы заявителям печатаются на бланках установленного образца, которые подписывает глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ или уполномоченное им лицо.

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

Обращения, направленные из аппарата Губернатора на рассмотрение в администрацию, если на них поставлен штамп «Подлежит возврату», возвращается вместе с ответом в отдел писем и приема граждан управления по обращениям граждан и делопроизводству Правительства Оренбургской области.

3.1.12. Глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ или уполномоченное им лицо подписывает ответ в срок не более двух рабочих дней.

После подписания ответа главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются исполнителю.

Исполнитель в течение 1 рабочего дня с момента поступления ответа осуществляет его регистрацию и направляет его адресату или выдает заявителю с отметкой о получении.

3.1.13. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=824D4C139E567082A7479F96F8198680B3A2B7F7159C4598654C0EA2v7AFG), и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.1.14. 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, как правило, не даются.

3.1.15. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающие обращение администрация или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Результатом административного действия является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка письменных ответов гражданину по существу поставленных в обращении вопросов либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и направление ответа заявителям.

3.1.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=55ED6F85058F708AD83FA81151F20FF5FD27BC7F4962FC16264A9740E8F64F654AB992E1A594886Cy43FL) Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (Изменение: постановление администрации от 20.02.2018 № 363-п)

3.1.17. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](consultantplus://offline/ref=AD01E96507E96C962A48526F8A1DA08582955492DDDB2C79E05BF1BA1F05C32C416945A6P0DFG) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(Изменение: постановление администрации от 20.02.2018 № 363-п)

**3.2. Описание последовательности действий при исполнении муниципальной функции в части осуществления личного приема граждан в администрации Соль-Илецкого городского округа**

3.2.1. Личный прием граждан в **администрации Соль-Илецкого городского округа** ведут: глава муниципального образования Соль-Илецкий городской округ; заместитель главы администрации городского округа – руководитель аппарата; заместитель главы администрации городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике; заместитель главы администрации городского округа по социальным вопросам; заместитель главы администрации по строительству, транспорту, благоустройству и ЖКХ; начальник управления сельского хозяйства (далее – должностное лицо, ведущее прием) в дни и часы согласно, утвержденному главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, графику.

График приема граждан:

|  |  |
| --- | --- |
| Глава муниципального образования  Соль-Илецкий городской округ . | Еженедельно вторник каждого месяца с 11 часов до 13 часов, с16.00 до 18.00 |
| Первый заместитель главы администрации городского округа-заместитель главы администрации по строительству, транспорту , благоустройству и ЖКХ. | Еженедельно пятница каждого месяца с 16.00-18.00 |
| Заместитель главы администрации городского округа – руководитель аппарата. | Еженедельно вторник каждого месяца с 16.00 до 18.00 |
| Заместитель главы администрации городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике. | Еженедельно четверг каждого месяца с 16.00 до 18.00 |
| Заместитель главы администрации округа по социальным вопросам. | Еженедельно среда каждого месяца с 16.00 до 18.00 |
| Начальник управления сельского хозяйства | Еженедельно понедельник каждого месяца с 16.00 до 18.00 |

В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием, личный прием записавшихся граждан ведет другое, замещающее его должностное лицо.

3.2.2. Порядок приема граждан включает:

- запись на прием;

- организацию приема;

- работу с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;

- организацию работы по документационному обеспечению приема.

Запись на прием осуществляется на основании заявлений граждан с изложением существа вопроса и приложением необходимых для рассмотрения обращения документов.

3.2.3. Учет и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется в электронном виде, либо в журнале регистрации личного приема граждан.

Поручения главы муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, после приема посетителя, заносятся в учетную карточку личного приема граждан или записываются в журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан) (Приложение 3), с указанием конкретных исполнителей и сроков исполнения, и незамедлительно предаются на исполнение.

3.2.4. В случае повторного обращения должностное лицо организационного отдела, осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются главе муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, иному уполномоченному лицу, ведущему личный прием.

3.2.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.2.6. При проведении личного приема главой муниципального образования Соль-Илецкий городской округ могут присутствовать приглашенные должностные лица по соответствующим вопросам.

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

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан). 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, о чем делается запись в журнале обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан). 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 установленном настоящим административным регламентом порядке.

3.2.8. По окончании приема должностное лицо, ведущее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также где он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.2.9. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

Должностное лицо, организационного отдела, ответственное за работу с обращениями граждан и ведение делопроизводства вводит в систему электронного документооборота информацию с личного приема и не позднее 1 рабочего дня направляет ответственному исполнителю письмо-поручение.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

4.3. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.4. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет организационный отдел администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.

4.5. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в органе МСУ после направления должностными лицами ответов гражданам на их обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

4.6. Аналитическая записка «О результатах рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятых по ним решениях и направленных по ним ответам» представляется по результатам месяца, квартала, полугодия, года, содержит:

- сведения о количестве, структуре, характере обращений граждан;

- анализ тенденций, изменений, зарождающихся противоречий, конфликтов;

- предложения, аналитический материал для принятия решений (в случае необходимости).

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

5.1. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органа МСУ в ходе предоставления ими муниципальной функции в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную функцию, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную функцию, либо муниципального служащего

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E4E161141E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF0C9NFf1K) Федерального закона ФЗ-210;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия), решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E4E161141E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F143N2f7K) Федерального закона ФЗ-210;

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия), решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E4E161141E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F143N2f7K) Федерального закона ФЗ-210;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E4E161141E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F143N2f1K) Федерального закона ФЗ-210, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E4E161141E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F143N2f7K) Федерального закона ФЗ-210;

(п. 7 в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E41151241E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F245N2f0K) от 29.12.2017 N 479-ФЗ)

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

(п. 8 введен Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E41151241E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F245N2f6K) от 29.12.2017 N 479-ФЗ)

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=AF588AAE5DA2083FEE764C612A3EABFB643E4E161141E6CFFEDAEA2644F5CA141009DDF3CDF5F143N2f7K) Федерального закона ФЗ-210.

5.4. При досудебном (внесудебном) обжаловании жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия(бездействия) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего ФЗ, подаются руководителям этих организаций. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в администрацию Соль-Илецкого городского округа по адресу: 461500, Оренбургская область, г. Соль-Илецк, ул. Карла Маркса, 6, кабинет № 48 или на электронный адрес [si@mail.orb.ru](mailto:si@mail.orb.ru).

5.5. 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, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=DD520F326234B5647856EA88AAFED487F8037791E9EF75E255449C3D12371486D0D88B6EBE196192f1QCJ) Федерального закона ФЗ-210, их руководителей и (или) работников, 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=BD44E7833E6EC9F82AA4AB272DA69D46FFB86A50F476764FF6DCE9CBE9588AE49D272E684A81E022dAR4J) Федерального закона ФЗ-210, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=BD44E7833E6EC9F82AA4AB272DA69D46FFB86A50F476764FF6DCE9CBE9588AE49D272E684A81E022dAR4J) Федерального закона ФЗ-210, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. При личном приеме заявитель предъявляет документы, удостоверяющие его личность и полномочия.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

5.8. Обращение оформляется с соблюдением норм предусмотренных действующим законодательством.

5.9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=FC8954B122091933474CB7C5EFFFC76CFE1E3DB721F72646B58A19A55B7C9F2385B8F144D1E74F13N6W2J) Федерального закона ФЗ-210, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=FC8954B122091933474CB7C5EFFFC76CFE1E3DB721F72646B58A19A55B7C9F2385B8F144D1E74F13N6W2J) Федерального закона ФЗ-210, 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.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении с указанием причины.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную функцию, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную функцию, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной функции документах, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю способом, указанным в письменном обращении. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1](consultantplus://offline/ref=2993AB5817A3D38466FB9B844A80C428616248F8312BFB629B6B55E330A1FC4865B4AEBBC177Z1J) статьи 11.2 ФЗ-210, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в орган МСУ, возлагается на ведущего специалиста организационного отдела.

Приложение 1

к административному регламенту

«Рассмотрение устных и

письменных обращений граждан

принятие по ним решений и направление

по ним ответов в установленный

законодательством РФ и

Оренбургской области срок»

Журнал

учета письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и номер обращений | Дата и номер поступившего обращения | ФИО заявителя, место жительства или работы, номер телефона | Краткое содержание | Резолюция срок исполнения | Отметка о промежуточном ответе или дополни  тельном запросе | Дата, индекс, адресат, которому отправлен ответ | Содержание ответа, отметка об исполнителе и снятии с контроля |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к административному регламенту

«Рассмотрение устных и

письменных обращений граждан

принятие по ним решений и

направление по ним ответов

в установленный законодательством РФ и

Оренбургской области срок»

Журнал обращения граждан личного характера и документы по их рассмотрению (прием граждан)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата поступления обращения | ФИО заявителя, место жительства или работы, номер телефона | Краткое содержание | Резолюция срок исполнения | Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе | Дата, индекс, адресат, которому отправлен ответ | Содержание ответа, отметка об исполнителе и снятии с контроля |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |