**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КОРФОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Хабаровского муниципального района

Хабаровского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.05.2013 № 61

р.п. Корфовский

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «О порядке рассмотрение обращений граждан в администрации Корфовского городского поселения»

***(в ред. постановлений администрации Корфовского городского поселения***

***от 05.06.2015 № 108, от 03.12.2018 № 330)***

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112746;fld=134;dst=100041) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112746;fld=134;dst=100041) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Уставом](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=53841;fld=134;dst=100050) Корфовского городского поселения, [постановлением](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=48829;fld=134;dst=100027) администрации Корфовского городского поселения от 21.06.2012 № 82 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», администрация Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=53387;fld=134;dst=100012) предоставления муниципальной услуги «О порядке рассмотрение обращений граждан в администрации Корфовского городского поселения».

2. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края и разместить на официальном Интернет-сайте администрации Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава городского поселения В.Б. Голубев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Корфовского городского поселения

Хабаровского муниципального района

Хабаровского края

от 13.05.2013 № 61

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «О порядке рассмотрение обращений граждан в администрации Корфовского городского поселения»**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования:

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Корфовского городского поселения» (далее - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности и качества исполнения, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность административных процедур при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края (далее – Администрация, городское поселение).

1.1.2. Понятия и термины, применяемые в настоящем Административном регламенте, используются в тех же значениях, что и в федеральных законах от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 [№ 210-ФЗ](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF4451029DC206E93F3100E890546558243E9A93c1p2W) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.1.3. Действие настоящего Административного регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2.2. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени, которые предъявляют документ, удостоверяющий личность, представляют (прилагают к заявлению) переданный заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию) (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местонахождении, графике работы, справочных и контактных телефонах должностных лиц Администрации, адрес официального сайта, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги, адрес электронной почты (Приложение № 2 к Административному регламенту), требования к письменному обращению граждан (Приложение № 3 к Административному регламенту) и обращению, направленному по электронной почте, предоставляется:

- непосредственно в кабинете должностного лица Администрации при личном обращении;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения на информационном стенде, размещенном в Администрации;

- посредством размещения на официальном сайте Администрации в сети Интернет;

- посредством публикации в средствах массовой информации.

1.3.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, о ходе исполнения

1.3.2.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) непосредственно в Администрации, при личном обращении (в том числе по телефону);

2) посредством размещения на информационных стендах;

3) посредством размещения на официальном сайте Администрации в сети Интернет;

4) публикаций в средствах массовой информации.

1.3.2.2. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется заинтересованными лицами:

- самостоятельно путем ознакомления с информацией, размещенной на сайте администрации сельского поселения;

- через индивидуальное консультирование при обращении лично или по телефону.

1.3.2.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении осуществляется в устной (в том числе по телефону) или письменной форме по вопросам:

1) требования к оформлению письменного обращения и обращения, направляемого по электронной почте;

2) места и времени проведения личного приема главой городского поселения;

3) порядка и сроков рассмотрения обращения;

4) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.2.4. Граждане в обязательном порядке информируются:

1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

2) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

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

4) об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин;

5) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований;

6) о результатах рассмотрения обращения.

1.3.2.5. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются делопроизводителем либо должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) предоставляемых документов;

- источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении граждан, посредством телефона или электронной почты.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;

- компетентность;

- аргументированность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

1.3.2.6. Письменные обращения граждан рассматриваются главой городского поселения и направляются согласно резолюции.

Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя или способа доставки, указанного в письменном обращении.

Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица Администрации, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается главой городского поселения, либо уполномоченным должностным лицом. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.3.2.7. Сведения, ставшие известными органам местного самоуправления городского поселения или должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред гражданам. Запрещается использование и распространение информации о частной жизни граждан без их согласия.

1.3.2.8. Информирование об исполнении муниципальной услуги в администрации осуществляется делопроизводителем либо должностными лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги.

1.3.2.9. При ответах на телефонные звонки должностные лица Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Администрации, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги: «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Корфовского городского поселения».

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются уполномоченные должностные лица Администрации, непосредственно исполняющие муниципальную услугу (далее – должностные лица).

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный муниципальным правовым актом.

2.3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;

- письменный ответ в установленный срок по существу на поставленные в письменном (электронном) индивидуальном (коллективном) обращении вопросы;

- уведомление о переадресовании письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

- мотивированный отказ в рассмотрении обращения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется по вопросам, решение которых входит в компетенцию Администрации, в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанного обращения.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы или органы местного самоуправления срок исполнения муниципальной услуги может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

2.4.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, возникновения угрозы причинению вреда жизни, здоровью граждан, окружающей среде, безопасности государства, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, в том числе природного и техногенного характера производится безотлагательно.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

2.5.1. Конституция Российской Федерации (официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

2.5.2. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003, изменения опубликованы на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> - 12.07.2012);

2.5.3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

2.5.4. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF4451029DC206E93E3401E397546558243E9A93c1p2W) от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448, «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

2.5.5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451, «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

2.5.6. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Парламентская газета», № 8, 13-19.02.2009, «Российская газета», № 25, 13.02.2009, «Собрание законодательства РФ», 16.02.2009, № 7, ст. 776);

2.5.7. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179) (далее — Федеральный закон № 210-ФЗ); *(в ред. постановления от 03.12.2018 № 330)*

2.5.8. [Постановление](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF4451029DC206E93F3601E796546558243E9A93c1p2W) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22, ст. 3169);

2.5.9. [Постановление](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF5A5C14F19C0AE9376C09E7935835077B65C7C41B5F65cFp8W) Правительства Хабаровского края от 29.04.2011 № 117-пр «Об утверждении порядков разработки, экспертизы и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, а также порядков запроса документов и (или) информации, подготовки и направления ответа на запрос о предоставлении документов и информации, необходимых для исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Хабаровского края» (Собрание законодательства Хабаровского края, 2011, № 14 (105) (часть 2);

2.5.10. Устав Корфовского городского поселения, принят решением Совета депутатов от 10.06.2005 № 14, зарегистрирован в Главном управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу 07.11.2005 за государственным регистрационным № RU 275171012005001 (первоначальный текст документа опубликован в издании «Вестник Хабаровского муниципального района Хабаровского края» (специальный выпуск «Уставы муниципальных образований»), 15.08.2005; на официальном сайте администрации [www.adminкorfovskoe.ru](http://www.adminкorfovskoe.ru).);

2.5.11. Постановление администрации поселения от 21.06.2012 № 82 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в издании «Информационный бюллетень Корфовского городского поселения» от 06.07.2012 № 6, на официальном сайте администрации [www.adminкorfovskoe.ru](http://www.adminкorfovskoe.ru).);.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги(далее – документы):

2.6.1. Заявитель вправе подать или направить заявление о предоставлении муниципальной услуги и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, а также заявление об устранении ошибки и (или) опечатки в выданных по результатам предоставления муниципальной услуги документах по своему выбору одним из следующих способов:

1) почтовым сообщением в Администрацию по адресу: 680504, р.п. Корфовский, ул. Таежная, д. 19;

2) при личном обращении в Администрацию в часы приема по адресу: 680504, р.п. Корфовский, ул. Таежная, д. 19. Часы приема: с 08:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00;

3) направлением на электронную почту Администрации: korfadm@list.ru;

4) через официальный сайт Администрации в сети Интернет (www.admikorfovskoe.ru);

5) через единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации (www.gosuslugi.ru);

6) через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Хабаровского края (www.pgu.khv.gov.ru);

4) через филиалы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, организованных на базе государственного казенного учреждения «Оператор систем электронного правительства Хабаровского края» (далее – многофункциональный центр). Информацию об адресах филиалов многофункциональных центров и времени их работы можно получить на официальном Интернет-портале многофункциональных центров Хабаровского края www.mfc27.ru или по единому телефону центра телефонного обслуживания населения: 8-800-100-42-12.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется после обращения заявителя с соответствующим заявлением, а взаимодействие с Администрацией выполняется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

В случае если гражданин не имеющий возможности самостоятельного передвижения, инвалид, использующий кресло-коляску или собаку-проводника, не имеет возможности лично обратиться за предоставлением муниципальной услуги (получить ответ на обращение), должностное лицо администрации обеспечивает предоставление необходимых услуг по месту жительства гражданина (инвалида) или в дистанционном режиме.

*(пп. 2.6.1 в ред. постановлений от 05.06.2015 № 108, от 03.12.2018 № 330)*

2.6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.6.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), 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 (заявление, жалоба, предложение) пишется заявителем рукописным или машинописным способом в произвольной форме на русском языке либо заверенный перевод на русский язык. В случае если заявление заполнено машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (полностью) и дату подачи заявления. В обращениях не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных в них исправлений (приложение № 3 к Административному регламенту).

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии). Тексты на ксерокопированных документах должны быть разборчивы.

В случае предоставления копий документов должностное лицо администрации, ответственное за прием документов, сверяет представленные копии при наличии оригиналов документов.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с режимом работы Администрации.

2.6.4. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF4451029DC206E93C3105E497546558243E9A93c1p2W) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6.5. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Хабаровского края, муниципальными правовыми актами.

Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, можно получить у должностного лица Администрации, а также на официальном сайте Администрации [www.adminкorfovskoe.ru](http://www.adminкorfovskoe.ru).

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Хабаровского края, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) В обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) Обращение, в котором обжалуется судебное решение. В данном случае, обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

4) В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В данном случае, Администрация или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) Текст письменного обращения не поддается прочтению. В данном случае 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) 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. В данном случае глава городского поселения либо уполномоченное должностное лицо 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

8) От заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

9) В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

2.8.3. Заявитель вправе повторно направить заявление и прилагаемые к нему документы после устранения обстоятельств, послуживших основанием для вынесения решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При повторном обращении в Администрацию за получением муниципальной услуги запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных Федеральным законом № 210-ФЗ.

Повторный отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не указанным в первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, не допускается.

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

*(пп. 2.8 в ред. постановления от 03.12.2018 № 330)*

2.9. Размер платы, взимаемой при предоставлении государственной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе (бесплатно).

2.10. Максимальный срок ожидание в очереди

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении ответа на обращение составляет 30 минут.

Подача обращения о предоставлении муниципальной услуги, получение ответа на обращение, личный прием инвалидов осуществляется вне очереди. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 108)*

2.11. Срок регистрации обращения

Срок регистрации поступившего обращения составляет три дня со дня получения.

Датой поступления документов является день получения и регистрации документов должностным лицом, ответственным за прием документов.

При направлении заявления по почте срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты поступления документов в администрацию (по дате регистрации).

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

2.12. Требования к помещениям, местам ожидания, информационным стендам, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь;

- доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;

- наличие образцов письменных обращений и бумаги для написания обращения;

- соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой, средствами пожаротушения, оказания первой медицинской помощи, схемой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12.2. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны быть обеспечены условия для беспрепятственного доступа к месту ожидания личного приема, к информационным стендам, а также в помещения, в которых осуществляется прием граждан. Должна быть предусмотрена возможность самостоятельного передвижения по территории администрации, в том числе с использованием кресла-коляски. Собаке-проводнику должен быть предоставлен доступ на территорию Администрации 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. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 108)*

Уполномоченное должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан и (или) ответственное за прием обращений, должно обеспечить сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, в том числе помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 108)*

2.12.3. На информационных стендах в Администрации размещаются следующие информационные материалы:

1) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2) перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги;

3) образец оформления письменного обращения;

3) график работы Администрации;

4) график личного приема главы городского поселения для рассмотрения устных обращений;

5) почтовые реквизиты, номера телефонов, факса, адрес электронной почты администрации;

6) административный регламент.

При изменении условий и порядка исполнения муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «ВАЖНО».

Информационный стенд, содержащий информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги размещается в холле Администрации.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть дублирован необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информацией, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. К тексту должен быть обеспечен допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 108)*

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества предоставляемой муниципальной услуги являются:

- точное соблюдение требований законодательства и настоящего Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;

- доступность информации о муниципальной услуге;

- своевременность предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб в части качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги.

**3. Описание состава, последовательности** **и сроков выполнения административных процедур**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация поступивших письменных обращений граждан;

- рассмотрение обращений граждан;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- оформление и хранение дел по обращениям.

3.1.2. [Блок-схема](http://www.adminvostochnoe.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=577:-08112012-88-q-q-q&catid=71:2012-07-11-01-49-03&Itemid=100#Par423) поступления и рассмотрения обращения гражданина приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Основание для начала административной процедуры - поступление в Администрацию письменного или электронного обращения по установленной форме, приведенной в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.2.2. Должностное лицо Администрации, ответственное за прием и регистрацию документов (далее делопроизводитель), производит прием обращения лично от заявителя или его законного представителя и письменных обращений, отправленных факсом, почтой, в том числе электронной.

3.2.3. Прием письменных обращений, поступивших по почте

Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию и передаются должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов (далее – делопроизводитель администрации).

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за прием обращений:

1) проверяет правильность адресации корреспонденции, оформления и доставки, целостность упаковки;

2) ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются невскрытыми в отделение почтовой связи;

3) сообщает непосредственно главе городского поселения, уполномоченному должностному лицу, не вскрывая конверт, о получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющему неровности по бокам, заклеенному липкой лентой, имеющему странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), и принимает меры безопасности;

4) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

5) на письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в Администрации, второй приобщается к поступившему обращению;

6) прикрепляет поступившие с обращением документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода впереди текста письма;

7) в случае отсутствия текста письма уполномоченным должностным лицом Администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес администрации Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

3.2.4. Прием письменных обращений поступивших непосредственно от граждан производится делопроизводителем Администрации.

Прием письменных обращений, поступивших непосредственно от граждан

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за прием письменных обращений:

1) принимает письменное обращение от гражданина;

2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового (электронного) адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;

3) прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;

4) при установлении фактов несоответствия заявления и (или) прилагаемых документов установленным требованиям уполномоченное должностное лицо уведомляет заявителя о наличии препятствий для регистрации, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры по их устранению.

5) по желанию заявителя подтверждение о приеме обращения может быть предоставлено в виде проставления регистрационного штампа на копии полученного обращения при его наличии либо путем выдачи расписки о приеме письменного обращения по форме согласно приложению № 4 к настоящему Административному регламенту с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщает номер телефона для справок.

3.2.5. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются должностными лицами Администрации.

Прием письменных обращений, поступивших по каналам факсимильной связи

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за прием обращений, поступивших по каналам факсимильной связи:

1) принимает обращение и копии документов к нему, при этом объем передаваемого документа, выполненного на бумаге формата А4 черным цветом, не должен превышать 5 (пяти) листов;

2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчиво ли написано обращение;

3) прикрепляет поступившие копии документов к тексту обращения;

4) передает обращение на регистрацию должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений.

Ответственность за содержание передаваемой информации возлагается на заявителя, подготовившего и направившего обращение.

Подлинник обращения должен быть направлен вслед за факсограммой лично либо почтовой связью.

3.2.6. Обращения, поступившие по электронной почте или через официальный информационный интернет-портал Администрации, принимаются уполномоченным должностным лицом Администрации.

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за приём обращений, поступивших на электронную почту, официальный сайт Администрации:

1) принимает обращение, поступившее на электронную почту, официальный сайт Администрации;

2) распечатывает обращение на бумажном носителе.

3) передает обращение на регистрацию должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений.

3.2.7. Результат административной процедуры по приему и первичной обработке обращений граждан - передача поступивших обращений на регистрацию.

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

3.3. Регистрация поступивших письменных обращений граждан

3.3.1. Основание для начала административной процедуры – поступление обращения к уполномоченному должностному лицу для регистрации.

3.3.2. Должностное лицо регистрирует обращение в журнале регистрации поступающих документов (обращений граждан) по форме согласно приложению № 4 к настоящему Административному регламенту либо производит регистрацию обращений с использованием информационной автоматизированной системы при наличии, в день его поступления или на следующий день, если оно поступило после 16.00 часов;

3.3.3. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже) и инициалы заявителя 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. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

- отмечается тип доставки обращения (электронная почта, почтовая связь, факс, принято нарочно в администрации уполномоченным должностным лицом). Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры Хабаровского края, района и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, делается отметка «Контроль»;

- в случае наличия в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в первоочередном порядке о данном факте информируется глава городского поселения, который, в свою очередь, принимает решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- письмо проверяется на повторность;.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

3.3.4. Обращения, направленные в Администрацию в электронной форме, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF4451029DC206E93C3105E497546558243E9A93c1p2W) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.5. Обращения, поступающие в Администрацию через интернет-приемную сайта Администрации подлежат регистрации в день поступления.

3.3.6. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности администрации, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Положением о порядке организации доступа к информации о деятельности администрации Корфовского городского поселения по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением администрации Корфовского городского поселения от 19.07.2012 № 107 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации Корфовского городского поселения».

3.3.7. На поступившие в Администрациию обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Корфовского городского поселения» в правом нижнем углу первой страницы письма, куда вписываются входящий номер и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Максимальный срок выполнения административного действия не должен превышать 5 минут на одно письменное обращение.

3.3.8. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главе городского поселения.

3.3.9. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 дней со дня поступления обращений на регистрацию.

3.4. Рассмотрение обращений граждан

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение главой городского поселения зарегистрированного письменного или электронного обращения.

3.4.2. Письменное обращение, поступившее в администрацию Восточного сельского поселения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E4C37DB034825C5D61BF4451029DC206E93C3105E497546558243E9A93c1p2W) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу глава городского поселения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.4.4. Глава городского поселения по каждому письменному обращению граждан дает соответствующие поручения исполнителям в форме резолюций в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания, и, в необходимых случаях, сроки исполнения.

3.4.5. Весь ход рассмотрения письма с записью поручений главы городского поселения заносится в журнал регистрации либо в автоматизированную информационную систему при наличии.

3.4.6. Максимальный срок рассмотрения обращений главой городского поселения не должен превышать трех дней со дня поступления на рассмотрение.

3.4.7. После рассмотрения обращений главой городского поселения письма граждан передаются в Администрацию исполнителям под роспись.

3.4.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не находится в компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (приложение № 6 к Административному регламенту).

3.4.9. В случае если поручение о рассмотрении обращения переадресовано в государственные органы или другим должностным лицам, срок исполнения муниципальной услуги исчисляется с даты регистрации в указанных органах.

3.4.10. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующий исполнитель уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в администрацию городского поселения или должностному лицу, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

3.4.12. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.13. Сопроводительные письма о возврате не по адресу присланных обращений в вышестоящие государственные органы, органы местного самоуправления подписываются главой городского поселения.

3.4.14. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в министерства края, иные органы исполнительной власти края, в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой городского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

3.4.15. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

3.4.16. В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, а также обобщение материалов и централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4.17. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, с выездом на место, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 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.

3.4.18. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4.19. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение главе городского поселения, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

3.4.20. 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.

3.4.21. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации городского поселения формируются делопроизводителем в дело.

3.4.22. Результатом административной процедуры является направление заявителю письменного ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер.

3.4.23. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, 60 дней в случае продления срока рассмотрения.

3.5. Личный прием граждан

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение гражданина в Администрацию.

3.5.2. Личный прием граждан в Администрации осуществляет глава городского поселения согласно режиму работы Администрации еженедельно по понедельникам с 16.00 до 18.00,по четвергам с 8.00 до 17.00, а также в любое другое время при наличии возможности. В случае изменения режима работы Администрации может быть установлен иной режим приема граждан.

3.5.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе городского поселения оформляется карточка учета приема граждан установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Администрацию. При повторных обращениях делопроизводитель Администрации делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 7 к настоящему Административному регламенту.

3.5.4. Делопроизводитель Администрации, обеспечивающий организацию личного приема должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается гражданин;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина;

3) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается в карточку личного приема (приложение № 7 к Административному регламенту).

3.5.5. Делопроизводитель администрации, отвечающий за организацию личного приема, передает карточки личного приема и необходимую информацию главе городского поселения, для ознакомления не позднее, чем за день до личного приема.

3.5.6. Глава городского поселения выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые записываются в карточку личного приема.

3.5.7. 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, подтвержденной подписью заявителя: «Ответ получен. Подпись \_\_\_\_.Дата\_\_\_\_\_\_». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.5.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.5.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашено (по договоренности) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги; может быть создана комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении; может быть проверено исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; может быть принято решение о постановке на контроль обращения гражданина.

3.5.12. В ходе приема глава городского поселения, ведущий прием, заполняет карточку личного приема в разделе «поручение по обращению», доводит до сведения гражданина свое решение, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.5.13. После завершения личного приема главой городского поселения и согласно его поручениям делопроизводитель Администрации оформляет рассылку документов по принадлежности и передает копию карточки учета личного приема граждан исполнителю (исполнителям) для подготовки ответа.

3.5.14. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая обращения, где указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение и готовит информацию о выполнении поручений по обращению гражданина.

3.5.15. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главы городского поселения осуществляет специалист ответственный за работу с заявлениями граждан, который ежемесячно сообщает исполнителю об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

3.5.16. По просьбе заявителя ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям (приложение № 4 к Административному регламенту).

3.5.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе городского поселения, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных документов с отметкой «В дело» и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, делопроизводитель администрации снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

3.5.18. Глава городского поселения в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

3.5.19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5.20. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой городского поселения, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина должностному лицу Администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5.21. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут на одного заявителя.

3.6. Постановка обращений граждан на контроль

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является получение главой городского поселения устного обращения в ходе личного приема, а также зарегистрированного письменного или электронного обращения.

3.6.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации.

3.6.3. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Губернатора Хабаровского края и вице-губернатора Хабаровского края, председателя Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры Хабаровского края и прокуратуры Хабаровского района о рассмотрении обращений граждан.

3.6.4. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений - 15 дней.

3.6.5. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава городского поселения.

3.6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.6.8. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

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

3.7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является обоснованная служебная записка о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

3.7.2. В исключительных случаях глава городского поселения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.7.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет её главе городского поселения, давшему поручение.

3.7.4. Глава городского поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен краевым или федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.7.5. Результатом осуществления процедуры является направление заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.7.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней.

3.8. Оформление ответа на обращение гражданина

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является разрешение или разъяснение поставленных в обращении вопросов и подготовка исполнителем проекта ответа на обращение гражданина.

3.8.2. Исполнитель оформляет ответ на обращение установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения.

3.8.3. Глава городского поселения:

1) проверяет полноту содержания проекта ответа и представленных материалов, согласовывает и (или) подписывает ответ на обращение;

2) возвращает проект ответа и представленные материалы исполнителю на доработку в случае несоответствия ответа требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом.

3.8.4. Максимальный срок согласования и (или) подписания проекта ответа, возврата проекта ответа на доработку не должен превышать 2 дней со дня получения проекта ответа.

3.8.5. Исполнитель в случае возврата проекта ответа в зависимости от оснований возврата:

1) устраняет выявленные нарушения;

2) проводит повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.8.6. После согласования и (или) подписания ответа глава городского поселения возвращает все материалы исполнителю.

Исполнитель готовит ответ в двух подлинных экземплярах, подписывает у главы городского поселения и передает делопроизводителю для регистрации. Один подлинник ответа направляется заявителю, а второй подлинник ответа остается у делопроизводителя Администрации вместе с поступившим обращением и материалами по рассмотрению.

3.8.7. Ответы на обращения граждан, в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Губернатора Хабаровского края о рассмотрении обращений граждан подписывает исключительно глава городского поселения.

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

3.8.9. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.8.10. К ответу приобщаются копии документов, приложенные заявителем к письму, а подлинники возвращаются заявителю.

3.8.11. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.8.13. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются делопроизводителю Администрации, где проверяется правильность оформления ответа.

3.8.14. Исполнителем при предоставлении делопроизводителю администрации ответа, направленного заявителю по электронному адресу, предоставляется подтверждение отправки.

3.8.15. После регистрации ответа делопроизводитель Администрации направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации у делопроизводителя не допускается.

3.8.16. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из органов местного самоуправления и других организаций передаются делопроизводителю Администрации, где регистрируются, а затем направляются главе городского поселения, давшему поручение на рассмотрение обращения.

3.8.17. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

3.8.18. Результатом осуществления административной процедуры является направление полного и объективного письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и подготовка материалов по обращению для оформления «в дело» для текущего архивного хранения.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

3.9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет делопроизводитель Администрации.

3.9.3. Справки по вопросам предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются делопроизводителем администрации и (или) должностным лицом, предоставляющим муниципальную услугу, при личном обращении или посредством справочного телефона.

3.9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности Администрации по устным запросам.

3.9.5. Телефонные звонки от заявителей, личные обращения по вопросу получения справки об исполнении услуги по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.00 до 15.00 часов.

3.9.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица Администрации:

- подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам:

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование Администрации;

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;

- предлагает представиться собеседнику;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку должностное лицо подготавливает ответ.

3.9.7. Во время разговора делопроизводитель Администрации должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.9.8. При личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос.

3.9.7. В конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

3.9.8. Должностные лица Администрации, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3.9.9. Должностные лица Администрации, осуществляющие информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки предоставления услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

3.9.10. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

3.9.11. Если информация о порядке предоставления муниципальной услуги, полученная в Администрации, у должностных лиц Администрации, не удовлетворяет заявителя, он вправе в письменной форме обратиться к главе городского поселения.

3.9.12. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.9.13. Максимальный срок устного информирования должностным лицом не должен превышать 10 минут на одного гражданина.

3.10. Оформление и хранение дел по обращениям

3.10.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является направление письменного ответа на обращение заявителю и подготовленные материалы по обращению для оформления «в дело».

3.10.2. Специалист Администрации, ответственный за оформление дел для текущего архивного хранения, формирует документы в «Дела» (папки). Документы в «Деле» располагаются в хронологическом порядке.

3.10.3. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.10.4. Обращения граждан хранятся в течение 5 лет, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии Администрации, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение.

3.10.5. Результатом осуществления административной процедуры является определение обращения в дело для текущего архивного хранения.

3.10.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней.

**4. Порядок и формы контроля** **за исполнением Административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента

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

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами администрации осуществляется главой городского поселения.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения делопроизводителем Администрации проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Хабаровского края, муниципальными правовыми актами.

4.2. Ответственность должностных лиц Администрации за решения и действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Должностные лица Администрации, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.2.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его должностному лицу при наличии.

При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту делопроизводителю Администрации.

4.2.3. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.2.5. В случае выявления нарушений со стороны государственных органов, органов местного самоуправления, участвующих в исполнении муниципальной услуги, глава городского поселения выясняет письменно или устно причины нарушения прав заявителя и сроки их устранения.

**5. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий**

**(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра**

*(раздел 5 в ред. постановления от 03.12.2018 № 330)*

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, многофункционального центра либо соответствующего органа государственной власти (органа местного самоуправления) публично-правового образования, являющегося учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

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 муниципальных услуг в полном объеме.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации поселения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления 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 Хабаровского края, муниципальными правовыми актами;

10) истребования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов и информации, отсутствие или недостоверность которых не указывались в первоначальном отказе приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

Жалоба на решения, принятые главой городского поселения, подается на главы городского поселения и рассматривается главой городского поселения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации при предоставлении муниципальной услуги рассматривается главой городского поселения.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, главы городского поселения, может быть направлена (подана) любым способом, указанным в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.1. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации в день поступления.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края, муниципальными правовыми актами.

В случае удовлетворения жалобы, в ответе заявителю указывается о действиях, осуществляемых Администрацией, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений. Также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае отказа в удовлетворении жалобы, в ответе заявителю указываются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы:

1) если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной ввиду несоответствия изложенных в ней обстоятельств действительности;

2) несоответствие жалобы требованиям, установленным пунктом 5.5 настоящего Административного регламента;

3) по существу жалобы имеется вступивший в законную силу судебный акт.

5.8.1. Администрация или должностное лицо 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.

5.8.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, размещается на сайте Администрации и информационных стендах.

5.11. 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 пунктом 5.1 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в уполномоченные органы (должностным лицам), в компетенцию которых входит рассмотрение таких материалов.

Глава городского поселения В.Б. Голубев

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

БЛОК-СХЕМА

ПОСТУПЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

┌─────────────────────────┐

│ обращение гражданина │

└─────────────────────────┘

┌────────┐ ┌───────┐ ┌──────────────────┐ ┌───────┐ ┌─────────────────────┐

│ почтой │ │ лично │ │электронной почтой│ │факсом │ │в ходе личного приема│

└────────┘ └───────┘ └──────────────────┘ └───────┘ └─────────────────────┘

┌─────────────────────────┐

│ регистрация обращения │

└───────────┬─┬───────────┘

┌─────────────────────┘ └─────────────────────┐

v v

┌────────────────────────────┐ ┌─────────────────────────────┐

│Аннотирование в общем отделе│ │ рассмотрение обращения │

│ ведущим специалистом │ │ гражданина в ходе личного │

└─────────────┬──────────────┘ │ приема │

v └─┬─────────────┬─────────────┘

┌────────────────────────────┐ │ v

│ представление главе │ │ ┌─────────────────────┐

│ городского поселения │ │ │ разъяснение, устный │

│ для ознакомления и │ │ │ ответ │

│ резолюции │ │ └─────────────────────┘

└─────────────┬──────────────┘ │

v │

┌──────────────────────┐ │

│ заместитель главы │ │

│ администрации │ │

└──────────┬───────────┘ │

v v

┌────────────────────────────────────────────────┐

│ направление в структурные подразделения │

│ администрации, обслуживающие организации для │

│ рассмотрения │

└───────────────────────────┬────────────────────┘

v

┌────────────────┐ ┌──────────────────────┐

│ переадресация, │<───┤рассмотрение обращения│

│ отказ в │ └───────────┬──────────┘

│ рассмотрении, │ v

│ уведомление │ ┌──────────────────────┐ ┌───────────────────────┐

│ гражданина │ │ подготовка ответа │<───┤постановка обращения на│

│ │ │ ├───>│дополнительный контроль│

└────────────────┘ └───────────┬──────────┘ └───────────────────────┘

v

┌──────────────────────┐

│ направление ответа │

└────────────────────

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, графике работы, справочных и контактных телефонах должностных лиц администрации, адрес официального сайта содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги, адрес электронной почты

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | Администрация Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края |
| Адрес местонахождения | 680504, Россия, Хабаровский край, Хабаровский район, п. Корфовский, улица Таежная, дом 19 |
| Справочный телефон | 49-22-98 |
| Факс | 49-22-98 |
| Адрес электронной почты | korfadm@list.ru, Этот e-mail адрес защищен от спам-ботов, для его просмотра у Вас должен быть включен Javascript |
| Адрес официального сайта | [www.adminкorfovskoe.ru](http://www.adminкorfovskoe.ru) |
| График работы Администрации | - понедельник-пятница с 08.00 до 17.00,  - перерыв на обед с 12.00 до 13.00,  - выходные дни – суббота, воскресенье,  - личный прием граждан главой городского поселения: понедельник с 16.00 до 18.00, четверг с 8.00до 17.00  - (нерабочие праздничные дни согласно Трудовому кодексу РФ) |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

ТРЕБОВАНИЯ

к письменному обращению граждан

Обращение в адрес главы Корфовского городского поселения излагается в произвольной форме.

В письменном обращении указывается следующая информация:

1) мотив (причина) обращения;

2) ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;

3) при наличии - инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;

4) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей, а также указывается почтовый адрес, фамилия, имя, отчество гражданина, на чьё имя необходимо направить ответ.

Приложение: на \_\_\_\_ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

*ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе Корфовского городского поселения  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  (Фамилия, Имя, Отчество)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (адрес места жительства, почтовый адрес)  Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Заявление (жалоба, предложение)

Излагается суть обращения (заявления, предложения, жалобы).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата личная подпись расшифровка подписи

|  |
| --- |
|  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

|  |
| --- |
| Штамп  администрации |
| РАСПИСКА  о приеме письменного обращения |
| (Ф.И.О. заявителя) |
|  |
| (адрес) |
|  |
| (краткое содержание обращения) |
|  |
|  |
| На \_\_\_\_\_ листах, в \_\_\_\_\_ экз.  Поступившие документы (количество документов и принятых листов):\_\_\_ |
|  |
| Дата приема: |
|  |
| Телефон для справок: |
|  |

(должность, Ф.И.О., подпись должностного лица)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

ЖУРНАЛ

регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер (№/индекс), дата регистрации | Ф.И.О. заявителя, адрес, тип доставки обращения | Краткое содержание обращения | Ответственный исполнитель, резолюция | Подпись за получение | Кем передано обращение | Отметка об исполнении обращения  (результат рассмотрения, исходящий номер, дата направления ответа заявителю) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

ПРИМЕР

сопроводительного письма о направлении обращения

|  |  |
| --- | --- |
|  | Генеральному директору ООО «Управляющая компания»  А.В. Розанову |

Уважаемый Виктор Алексеевич!

В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем Вам обращение, поступившее в администрацию Корфовского городского поселения. Просим рассмотреть вопросы, указанные в обращении, и дать заявителю необходимые разъяснения. Автор: Сидоров А.С., Таежная ул., д.12,кв.15 п. Корфовский.

Приложение: на 2 л., в 1 экз.

Глава городского поселения В.Б. Голубев

Реутов В.Б., 96-95-74

ПРИМЕР

уведомления о переадресации обращения

|  |  |
| --- | --- |
|  | И.И. Иванову  Таежная ул., д.140, п. Корфовский, Хабаровский район, Хабаровский край, 680504 |

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Восточного сельского поселения, в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в ООО «Управляющая компания» для ответа Вам по существу вопроса.

Глава городского поселения В.Б. Голубев

Реутов В.Б., 96-95-74

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к административному регламенту

предоставления муниципальной

услуги «О порядке рассмотрения

обращений граждан в администрации

Корфовского городского поселения»

КАРТОЧКА

УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Место работы заявителя и должность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_**\_

Льготный состав \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Телефон  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Краткое содержание заявления\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Кому и что поручено, число \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_