**№ 20 от 16.04.2021г.**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**КИРЕНСКИЙ РАЙОН**

**ПЕТРОПАВЛОВСКОЕ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги** "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Петропавловского муниципального образования"

 В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, создания нормативно - правовой базы Петропавловского муниципального образования, обеспечивающей повышение качества муниципальных услуг, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации",от 02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлениемадминистрации Петропавловского муниципального образования от 03.12.2012 г. N 35 "Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг", Уставом Петропавловского муниципального образования

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Петропавловского муниципального образования" согласно [Приложению N 1](http://kirenskrn.irkobl.ru/settlement_area/makarov/normativnye-pravovye-akty/P-54-Mk.doc#sub_9991#sub_9991)к настоящему постановлению.

2. Опубликоватьнастоящее постановление в журнале «Информационный Вестник Петропавловского МО».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Петропавловского

сельского поселения П.Л. Шерер

Приложение N 1

к [Постановлению](http://kirenskrn.irkobl.ru/settlement_area/makarov/normativnye-pravovye-akty/P-54-Mk.doc#sub_0#sub_0) администрации

 Петропавловского муниципального образования

от 16.04.2021г. N 20

# Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Петропавловского муниципального образования"

# 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Петропавловского муниципального образования" (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов администрации Петропавловского муниципального образования, а также порядок их взаимодействия между собой, с органами государственной власти Иркутской области, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется органами администрации Петропавловского муниципального образования (далее Петропавловское МО) во взаимодействии с общественной приемной отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации Петропавловского муниципального образования ([Приложение N 1](http://kirenskrn.irkobl.ru/settlement_area/makarov/normativnye-pravovye-akty/P-54-Mk.doc#sub_999101#sub_999101) к Административному регламенту).

1.3. В администрации Петропавловского МО рассматриваются письменные обращения граждан.

1.4. Работа с обращениями граждан осуществляется муниципальными служащими Петропавловского муниципального образования (далее - муниципальные служащие) и Главой администрации Петропавловского МО.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги - "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Петропавловского МО".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга "Организация рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в администрации Петропавловского муниципального образования" предоставляется специалистами администрации и Главой администрации Петропавловского МО

2.2.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в администрации Петропавловского МО.

2.2.3. График работы администрации:

понедельник - пятница с 09.00 до 17.00 часов,

перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов,

выходные дни - суббота, воскресенье.

2.2.4. Сведения о графике работы администрации Петропавловского МО сообщаются по телефонам 8 (39568)3-00-47, 8 39198) 7-09-23;

2.2.5. Информирование о получении консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной или письменной форме. Муниципальные служащие, осуществляющие устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других источников информации. Устное информирование каждого гражданина специалист осуществляет не более 10 минут.

2.2.6. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа администрации Петропавловского муниципального образования.

2.2.7. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги могут являться: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами администрации. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего муниципального служащего.

2.4.2. Основными требованиями к муниципальному служащему являются: компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно.

2.4.4. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в администрации Петропавловского МО, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.5. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.6. В случае, если реализация мероприятий по рассмотрению обращений граждан требует длительных сроков, выходящих за рамки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", мероприятия включаются в текущее или перспективное планирование и реализуются вне рамок Административного регламента.

2.4.7. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с КонституциейРоссийской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.07.1010г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Уставом Петропавловского муниципального образования.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Заявление гражданина, которое должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, изложение сути обращения, личную подпись, дату.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.7.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.7.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.8.1.1. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

2.8.1.3. В обращении обжалуется судебный акт.

2.8.1.4. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.8.1.5. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.8.1.6. В период рассмотрения обращения поступило сообщение о смерти гражданина, права и интересы которого затрагиваются в обращении.

2.8.2. Муниципальная услуга по решению должностных лиц администрации Петропавловского МО, не предоставляется, если:

2.8.2.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

2.8.2.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

2.9.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

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

# 3. Формы контроля за исполнением административного регламента

3.1. Муниципальные служащие несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

3.2. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц администрации Петропавловского МО, проводивших приемы.

# 4 Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а такжедолжностных лиц или муниципальных служащих.

4.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа администрации Петропавловского муниципального образования, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего

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

4.1.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

4.1.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

4.1.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, для предоставления муниципальной услуги.

4.1.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

4.1.1.5. 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 Иркутской области,

4.1.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области.

4.1.1.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

4.2.1.  Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

4.2.2.  Жалоба должна содержать:

4.2.3.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

4.2.3.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

4.2.3.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего.

4.2.3.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.2.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

4.2.5.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Иркутской области, муниципальными, а также в иных формах.

4.2.5.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

4.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 4.2.5](http://kirenskrn.irkobl.ru/settlement_area/makarov/normativnye-pravovye-akty/P-54-Mk.doc#sub_525#sub_525)настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

4.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 4.2.1](http://kirenskrn.irkobl.ru/settlement_area/makarov/normativnye-pravovye-akty/P-54-Mk.doc#sub_521#sub_521)настоящего подраздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.