**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГРАЧЕВО-КУСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ПЕРЕЛЮБСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Постановление № 18**

**от 28 мая 2024 года с. Грачев Куст**

**Об утверждении Административного регламента**

**по предоставлению** **муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)", Законом Саратовской области от 31.07.2018 № 73 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», постановлением главы Грачево-Кустовского муниципального образования от 13.06.2023 г. № 38 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Администрация Грачево-Кустовского муниципального образования **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию путем размещения на информационных щитах и на официальном сайте администрации Грачево-Кустовского муниципального образования в сети Интернет https://грачево-кустовское.рф..

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования (опубликования).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Грачево-Кустовского

муниципального образования Д.Н. Лебедев

**УТВЕРЖДЕН**

постановлением Администрации

Грачево-Кустовского МО

от 28 мая 2024 № 18

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».**

**1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» разработан для обеспечения права граждан на территории Грачево-Кустовского муниципального образования обращаться лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения в письменной форме, в форме электронного документа к Главе Грачево-Кустовского муниципального образования (далее – Главе сельского поселения), заместителю Главы Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования, а также в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрацию Грачево-Кустовского муниципального образования (далее – администрации). Регламент определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрацию.

1.2. Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции.

1.2.1. Информирование и консультирование граждан по вопросу предоставления услуги осуществляется:

-непосредственно в помещениях Администрации поселения;

-с использованием средств телефонной связи;

-путем электронного информирования;

-посредством размещения информации на официальном сайте Грачево-Кустовского муниципального образования <https://грачево-кустовское.рф>.;

-на информационных стендах;

1.2.2. Местонахождение администрации Грачево-Кустовского муниципального образования:

413750, Саратовская область, Перелюбский район, с. Грачев Куст, ул. Перетрухина,67Б;

телефон для справок: 8(84575) 2-10-15,2-15-89,2-15-83

Режим работы администрации муниципального образования: ежедневно, кроме выходных и праздничных дней с 8.00 до 17.00. Перерыв на обед с 12.00 до 14.00.

Интернет-сайт Администрации Грачево-Кустовского МО: https://грачево-кустовское.рф.

Адрес электронной почты: grachevkust@mail.ru

Адрес месторасположения, телефон для справок и консультаций, адрес электронной почты Администрации, сведения о графике (режиме) работы Администрации сообщаются по телефонам, а также размещаются на официальном сайте Администрации поселения https://грачево-кустовское.рф.

Консультирование и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами администрации поселения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по информированию и консультированию - 30 минут.

Информация о предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.3. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие по предоставлению документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Документы и информация, которые находятся в указанных органах, запрашиваются Администрацией в установленном законом порядке.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга: «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

Администрация Грачево-Кустовского муниципального образования Перелюбского муниципального района Саратовской области

2.3. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является разрешение по существу всех поставленных в обращениях вопросов, предоставление необходимых разъяснений, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых ответов.

2.4. Срок предоставления услуги.

2.4.1.Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу, рассматривается **в течение 30 дней** со дня регистрации письменного обращения. Срок регистрации обращения не должен превышать **трех дней** с момента поступления обращения в администрацию.

2.4.2. По устному обращению ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема (если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов согласно срокам, указанным в подпункте 2.4.1. пункта 2.4. Раздела 2 настоящего регламента.

2.4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством на общих основаниях.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Грачево-Кустовского муниципального образования **не более чем на 30 дней**, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения

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

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

2.5. Правовые основания для предоставления услуги.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Грачево-Кустовского муниципального образования, настоящим Административным регламентом (далее –регламент).

2.6. Перечень документов, необходимый для предоставления услуги.

Основанием для предоставления услуги является поступление в адрес администрации или на имя Главы муниципального образования обращения.

При личном обращении (устном) гражданин предъявляет только паспорт (иной документ удостоверяющий личность гражданина).

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

2.8.1. Если подано обращение, в котором обжалуется судебное решение.

2.8.2. Если подано обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи

2.8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги составляет 30 минут.

2.11. Максимальный срок регистрации запроса заявителя составляет 3 дня.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.12.3. Требования к оборудованию мест ожидания

Места ожидания оборудуются:

-противопожарной системой и средствами пожаротушения;

-системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Для ожидания приема граждан отводятся места, оборудованные стульями, диваном.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

В период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание

Здание, в котором расположена Администрация, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

Центральный вход в здание Администрации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации:

наименование;

место нахождения;

режим работы.

2.12.5. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами:

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается следующая информация:

режим работы Администрации;

графики приема граждан Главой муниципального образования, специалистами Администрации; адреса официальных сайтов Администрации в сети Интернет;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты Администрации;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.6. Требования к местам для приема граждан

Прием граждан должностными лицами (специалистами) Администрации осуществляется в помещениях Администрации .Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

Информированность потребителя о получении услуги:

- о содержании услуги;

- о порядке и условиях получения услуги (включая необходимые документы);

- о правах на получение услуги.

Комфортность ожидания услуги:

- оснащения места ожидания;

- гардероб;

- санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);

- эстетическое оформление.

Комфортность получения услуги:

- техническая оснащенность;

- санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха);

- эстетическое оформление;

- комфортность организации процесса.

Отношение персонала к потребителю услуги:

- вежливость;

- тактичность;

-отзывчивость.

Непосредственная доступность оказываемой услуги:

- информационная (объем, носители, воспринимаемость);

- финансовая (цены, услуги и дополнительные издержки);

- территориальная (транспортная и шаговая);

- физическая (пандусы, лифты, режим работы).

Возможность обжалования действий персонала:

- имеются;

- известны;

- доступны.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

Время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность):

- на подготовку необходимых документов;

- ожидание услуги;

- непосредственное получение услуги.

Качество содержания конечного результата услуги:

- соответствие стандарту и запросам потребителей;

- профессиональная грамотность персонала.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

Последовательность административных действий (процедур)

Рассмотрение обращений граждан, поданные в Администрацию включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичную обработку обращений граждан;

- регистрацию поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений Главой муниципального образования, заместителем

Главы Администрации;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- оформление ответа на обращения граждан;

- порядок и формы контроля над исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан;

Прием и первичная обработка письменных обращений.

Основанием для начала действий по рассмотрению обращений граждан является поступление обращения гражданина в Администрацию, на электронный адрес Администрации или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или по электронным средствам связи.

Обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления (главе муниципального образования) либо фамилию, имя и отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя (при подаче письменного обращения) и дату.

При подачи обращения на электронный адрес поселения, гражданин дополнительно указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Документы, адресованные Главе Грачево-Кустовского муниципального образования, Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования, получают специалисты Администрации ответственные за ведение делопроизводства.

Полученные документы сразу проверяются на правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений и конверта. Ошибочно (не по адресу) поступившие документы возвращаются на почту в день поступления.

В случае получения обращений вместе с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, специалистами, ответственными за ведение делопроизводства сразу составляется акт в двух экземплярах, один экземпляр которого хранится в Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования, второй приобщается к поступившему обращению.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки и т.д.) подкалываются впереди текста обращения. В случае отсутствия текста обращения, специалистом Администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом «обращение отсутствует», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

Непосредственно от граждан письменные обращения принимаются специалистом Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования, ответственным за делопроизводство. Обращения, присланные из государственных органов по вопросам, не входящим в компетенцию администрации Грачево-Кустовского муниципального образования, возвращаются в трехдневный срок в организацию - отправитель.   
По просьбе заявителя при сдаче документа ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией специалиста, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Обращения, поступившие на имя Главы Грачево-Кустовского муниципального образования с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату в день поступления.

Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и регистрируются в Администрации в установленном порядке.

При получении обращения – нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), - работник должен немедленно, не вскрывая отправления, сообщить об этом Главе Грачево-Кустовского муниципального образования, а в случае его отсутствия

– лицу, замещающее Главу Грачево-Кустовского муниципального образования и действовать в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию Грачево-Кустовского муниципального образования.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и компьютерные базы данных, а также передача поступивших обращений на регистрацию.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

Поступившее в Администрацию Грачево-Кустовского муниципального образования обращение регистрируется в течение трех дней с момента поступления. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется дата регистрации и регистрационного номера.

Если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте первого листа обращения, обеспечивающим его прочтение.

Специалист Администрации, осуществляющий аннотацию обращений, прочитывает их, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы. При регистрации обращения в журнал регистрации заносят фамилию и инициалы заявителя в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то оно регистрируется с обозначением коллективного авторства и одного из заявителей, в адрес которого просят направить ответ, либо в адрес указанный первым.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, жителей поселения, содержащиеся в резолюциях собраний и митингов.

В журнале регистрации указывается тип обращения /письмо, телеграмма, доставлено лично, передано по факсу, электронной почте/, вид /заявление, предложение, жалоба/, откуда получено в случае переадресовки, дата и исходящий номер сопроводительного документа. На поручениях о рассмотрении, в которых изложена просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль».

Поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Если обращение установлено повторным, в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

При регистрации обращения в соответствии с изложенной темой в журнале регистрации проставляется тема обращения. Если в обращении ставится несколько вопросов, то в журнале регистрации указываются все вопросы.

От обращения отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, документы, удостоверяющие личность и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и в трехдневный срок возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом за счет заявителя. Полученные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты также возвращаются заявителю. К возвращаемым документам прилагается копия акта, составленного специалистом Администрации, ответственным за ведение делопроизводства.

Обращения на иностранных языках до регистрации направляются для перевода.

Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в районную организацию Всероссийского общества слепых. Их регистрация производится после поступления перевода.

Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в журнале регистрации «Обращения граждан» и их подготовка к передаче на рассмотрение Главе Грачево-Кустовского муниципального образования.

Направление обращений на рассмотрение. Рассмотрение обращений специалистами Администрации.

Полученные и зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения Главе Грачево-Кустовского муниципального образования или, в случае временного его отсутствия, лицу, его замещающему.

В соответствии с резолюцией Главы Грачево-Кустовского муниципального образования, обращение направляется в двухдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему исполнителю, который обязан в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать Главу Грачево-Кустовского муниципального образования.

Срок рассмотрения обращений граждан составляет **30 дней** со дня их регистрации. Обращения, на которых Главой Грачево-Кустовского муниципального образования указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки, считая от даты подписания документа.

Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы специалиста, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Обращения должны рассматриваться тем лицом Администрации, которому это поручено.

Контроль над сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении Главы Грачево-Кустовского муниципального образования первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Обращения без подписи, содержащие конкретные важные вопросы, направляются в двухдневный срок для сведения Главе Грачево-Кустовского муниципального образования и списываются в дело специалистом Администрации ответственным за ведение делопроизводства.

Лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

Результатом рассмотрения обращений граждан в Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителям необходимых письменных ответов.

Результатом рассмотрения устных обращений граждан, в том числе в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в них вопросов или получение гражданами необходимых разъяснений.

Ответы на обращения граждан подписывает Глава Грачево-Кустовского муниципального образования. Ответы в органы государственной власти РФ и органы Государственной власти Саратовской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Грачево-Кустовского муниципального образования. В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу Администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе должно быть указано на меры, принятые к виновным лицам.

В ответе в органы Государственной власти Саратовской области обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

Если по результатам рассмотрения обращения принимается правовой акт /например, о выделении земельного участка, предоставлении жилой площади/его экземпляр может направляться заявителю, с ответом.

Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание с работниками Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования в порядке, установленном Регламентом Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба о возврате.

Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, его подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту ответственному за ведение делопроизводства, который делает отметки в журнале регистрации.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения /если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.

Организация личного приема граждан.

Устные обращения к Главе Грачево-Кустовского муниципального образования, поступают во время личного приема граждан, во время собраний граждан по месту жительства или по месту работы.

Глава Грачево-Кустовского муниципального образования ведет личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан регламентом работы администрации.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Также во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке заслушиваются (принимаются):

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

2) ветераны и инвалиды боевых действий;

3) дети-инвалиды и их законные представители;

4) беременные женщины;

5) родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет;

6) граждане старше 70 лет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

По окончании приема Глава Грачево-Кустовского муниципального образования доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Глава Грачево-Кустовского муниципального образования, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

**4. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения, поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решение, действия и (или) бездействия должностных лиц.

Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется Главой Грачево-Кустовского муниципального образования.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой Грачево-Кустовского муниципального образования.

На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя Главы Грачево-Кустовского муниципального образования, а также обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан или имеющие большое общественное значение. Постановка на контроль обращений граждан производится с целью устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

В обязательном порядке осуществляется контроль над исполнением поручений губернатора Саратовской области, Администрации Перелюбского муниципального района. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в **15 дней**. Продление этогосрока производится Главой Грачево-Кустовского муниципального образования.

Решения о постановке на контроль обращений граждан вправе принимать Глава Грачево-Кустовского муниципального образования. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль».

Если в ответе на обращение исполнителем указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

Контроль над соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист Администрации Грачево-Кустовского муниципального образования ответственный за ведение делопроизводства, который еженедельно информирует Главу Грачево-Кустовского муниципального образования на оперативных совещаниях о состоянии работы с обращениями в Администрацию Грачево-Кустовского муниципального образования.

Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений государственных органов по рассмотрению обращений граждан, обеспечение полного соблюдения должностными лицами администрации требований Административного регламента.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих.**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими органа, предоставляющего муниципальную услугу и специалистами многофункционального центра в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих размещается:

1) на информационных стендах Администрации;

2) на Интернет-сайте Администрации: https://грачево-кустовское.рф. в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет);

3) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Саратовской области».

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ;»;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействий) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P500) Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5.4. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу), многофункциональный центр либо соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее учредитель многофункционального центра), а также организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю этого многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P496) Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя».

5.6. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.7. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 настоящего Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ и настоящей статьи не применяются.

5.8. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.9. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.10. Жалоба должна содержать:

1)Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P496) Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P496) Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P496)Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии».

5.11. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P496) Федерального закона от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, подлежит обязательной регистрации в течении **трёх дней** с момента её поступления и рассмотрению **в течение 15 рабочих дней** со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в **течение 5 рабочих дней** со дня ее регистрации.

5.12. 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 государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1](https://pravo-search.minjust.ru/bigs/portal.html#P326) статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.»

5.14. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии).

5.16. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке.

5.17. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе Реестра.