

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

## АДМИНИСТРАЦИИ

## НЫТВЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

## ПЕРМСКОГО КРАЯ

21.09.2012 № 112

**Об утверждении Административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги «Осуществление**

**приема граждан, обеспечение своевременного и в полном**

**объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан,**

**принятие по ним решений и направление заявителям ответов»**

На основании постановления администрации района от 28.10.2011 № 99 «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества муниципальных услуг

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов».

2. Орготделу аппарата администрации района при предоставлении муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов» руководствоваться утвержденным Административным регламентом.

3. Постановление разместить на официальном сайте Нытвенского муниципального района.

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации района П.Е.Огородов

УТВЕРЖДЕН

постановлением

администрации района

от 21.09.2012 № 112

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению письменных обращений граждан, устных обращений граждан к главе администрации района, заместителям главы администрации района, иным должностным лицам администрации района (далее - должностные лица).

1.2. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации: 617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, 2а, либо по электронной почте: [admnytva@permkray.ru](mailto:admnytva@permkray.ru).

Прием письменных обращений производится специалистами орготдела в соответствии с графиком:

Понедельник-четверг: с 8.00 до 17.15

Пятница: с 8.00 до 16.00

Обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00

Информация о приеме граждан, о графике личного приема главой администрации предоставляется специалистом орготдела по телефонам:

Специалисты орготдела – (34272) 3-08-56, (34272) 3-06-04.

1.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте <http://nytva.permarea.ru/Glavnaja-stranica>, на информационном стенде, а также предоставляется по телефонам. А также информация размещена на портале государственных и муниципальных услуг Пермского края <http://www.gosuslugi.permkray.ru>.

Стенды, содержащие информацию об исполнении муниципальной услуги в администрации Нытвенского муниципального района, размещается по адресу: г.Нытва, ул.К.Либкнехта, 2а, здание администрации района.

Сведения, размещаемые на портале государственных и муниципальных услуг Пермского края содержат следующую информацию:

- наименование муниципальной услуги;

- наименование органа местного самоуправления, а также учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

- наименование органа местного самоуправления, а также учреждений, участвующих в предоставлении муниципальную услугу;

- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги, с указанием их реквизитов;

- способы предоставления услуги;

- описание результата предоставления услуги;

- категория заявителей, которым предоставляется услуга;

- сведения о местах, в которых можно получить информацию о правилах предоставления услуги;

- срок предоставления услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения и организации, участвующие в предоставлении услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги;

- срок, в течение которого заявление о предоставлении услуги должно быть зарегистрировано;

- Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги лично

- Основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении услуги предусмотрена законодательством Российской Федерации).

- Документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.

- Документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и учреждений (организаций), участвующих в предоставлении услуги, которые заявитель вправе представить для получения услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы.

- Формы заявлений о предоставлении услуг и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением услуги в электронной форме.

- Сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе), методике расчета платы за предоставление услуги с указанием нормативного правового акта, которым эта методика утверждена.

- Показатели доступности и качества услуги.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить:

- лично при обращении к специалистам орготдела;

- посредством почты по адресу: 617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, 2а (также и по электронной почте [admnytva@permkray.ru](mailto:admnytva@permkray.ru));

- по телефону (34272) 3-08-56; (34272) 3-06-04.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится специалистом орготдела. Консультация может предоставляться по следующим вопросам:

- Нормативно-правовые акты, регламентирующие порядок оказания государственной (муниципальной) услуги;

- Заявители, имеющие право на предоставление услуги;

- Сведения о порядке и размере оплаты государственной (муниципальной) услуги;

- Перечень документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги;

- Способы подачи документов для получения государственной (муниципальной) услуги;

- Способы получения результата услуги

- Сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- Результат оказания государственной (муниципальной) услуги;

- Основания для отказа в оказании услуги;

- Способы обжалования действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

Заявитель может получить информацию о ходе выполнения услуги у специалиста орготдела по телефону: (34272) 3-06-04.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, являются администрация Нытвенского муниципального района и ее отраслевые (функциональные) органы.

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной (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 государственных (муниципальных) услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации (пункт 3 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подпункт «б» пункта 14 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373).

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. принятие решений по существу поставленных в обращении вопросов;

2.4.2. Устный или письменный ответ гражданину на поставленные в его обращении вопросы с учетом содержания ранее поступивших обращений того же автора;

2.4.3. Уведомление гражданина о переадресации обращения в соответствующий орган местного самоуправления (организацию) или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Срок регистрации поступивших в администрацию письменных обращений – 3 дня.

2.5.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней с момента регистрации обращения в администрации.

2.5.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан, по решению главы администрации или уполномоченных на то лиц, продлевается, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося гражданина и указанием причин продления.

2.5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации района, в течение 7 дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченными на то лицами в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением обратившегося гражданина.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституция](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=2875;fld=134) Российской Федерации,

Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100013) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

[Закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=84613;fld=134) Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»,

Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=113646;fld=134;dst=60) от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=114692;fld=134) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»,

Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112747;fld=134) от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,

Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=115947;fld=134) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

Федеральный [закон](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=84602;fld=134) от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,

[Устав](consultantplus://offline/main?base=RLAW908;n=84972;fld=134;dst=100192) Нытвенского муниципального района.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, написанное в свободной форме.

Гражданин при подаче письменного обращения в обязательном порядке должен указать наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить подпись и дату.

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

2.7.2. Для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставить следующие документы:

2.7.2.1. При устном обращении к главе администрации района:

документ, удостоверяющий личность;

заявление с изложением содержания обращения;

копии документов, подтверждающих, что вопрос рассматривался по существу в соответствующих подразделениях органов местного самоуправления и других организациях.

2.7.2.2. При устном обращении к заместителям, руководителям органов администрации района:

документ, удостоверяющий личность;

заявление с изложением содержания обращения (при необходимости).

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Минсельхоза России, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.9.1. Основания для отказа в приеме письменного обращения, документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены.

2.9.2. Перечень оснований для отказа в приеме документов при устном обращении гражданина к главе администрации района, заместителям, руководителям органов администрации района:

несоответствие документов установленным требованиям (неполный перечень);

обращение гражданина в день, не входящий в график приема посетителей.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Основаниями для отказа предоставления муниципальной услуги являются следующие письменные обращения граждан:

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

если в обращении 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. Глава администрации района либо лицо, уполномоченное на то, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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

2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги при устном обращении к главе администрации района, заместителям, руководителям органов администрации района является:

повторное обращение, по которому гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

2.12.1. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.12.2. Срок ожидания в очереди при записи на прием к главе администрации района, заместителям, руководителям органов администрации района не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней со дня регистрации заявления, в соответствии с графиком работы главы администрации района, заместителей, руководителей органов администрации Нытвенского муниципального района.

2.13. Сроки регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

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

2.14.1. Здание, в котором осуществляются прием заявлений на предоставление муниципальной услуги и выдача результата предоставления муниципальной услуги, должно располагаться с учетом пешеходной доступности для граждан от остановок общественного транспорта.

2.14.2. Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей, а также пандусами для передвижения кресел-колясок. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая наименование органа. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

2.14.3. На территории, прилегающей к месторасположению администрации Нытвенского муниципального района, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями в достаточном количестве (не менее трех), столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений, обеспечены свободным доступом к туалету.

2.14.5. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием, времени приема.

2.14.6. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главой администрации района, заместителями, руководителями органов в специально отведенном для этого помещении. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для осуществления необходимых записей и раскладки документов. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03, помещения должны удовлетворять следующим требованиям:

- помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;

- помещения должны быть оборудованы системой охраны.

2.14.7. На информационных стендах и в сети Интернет размещается следующая информация:

Местонахождение администрации района, ее отраслевых (функциональных) органов, а также контактные телефоны [(приложение № 1)](consultantplus://offline/main?base=RLAW908;n=91259;fld=134;dst=100404);

текст Административного регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте администрации Нытвенского муниципального района <http://nytva.permarea.ru/Glavnaja-stranica> и извлечения на информационных стендах);

Бланк заявления записи (приложение № 2);

график приема граждан должностными лицами [(приложение № 3)](consultantplus://offline/main?base=RLAW908;n=91259;fld=134;dst=100440).

Другие информационные материалы, необходимые для получения муниципальной услуги.

Сектор для информирования оборудуется стульями, столами для возможности оформления документов.

2.14.8. Получатели муниципальной услуги должны иметь возможность получить по телефону необходимую информацию быстро и комфортно в частности:

- соединение с сотрудником производится не позже пятого телефонного зуммера;

- сотрудник представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- сотрудники в случае, если не могут ответить на вопрос гражданина, перезванивают заинтересованному лицу в течение двух дней;

- производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.

2.15. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации района, отраслевых (функциональных) органов (далее - специалисты) подробно в корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При ответе на телефонный звонок специалист должен дать информацию о полном наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если специалист, принявший звонок, не вправе принимать самостоятельно решение по заданному вопросу, вопрос должен быть решен по существу руководителем.

2.16. [Консультации](consultantplus://offline/main?base=RLAW908;n=91259;fld=134;dst=100466) по вопросам получения муниципальной услуги предоставляются специалистами.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о требовании к оформлению письменного обращения;

о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений граждан;

о времени приема заявлений об оказании муниципальной услуги;

о графике приема граждан;

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

2.17. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить посредством:

личной консультации;

телефонной консультации;

размещения информации на официальном сайте администрации Нытвенского муниципального района <http://nytva.permarea.ru/Glavnaja-stranica> и других источниках информации;

информационных стендов в местах предоставления муниципальной услуги.

2.18. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

1) расположенность помещений, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, нахождение их в пределах пешеходной доступности для заявителей;

2) наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их представителей), выдача документов заявителю, в целях сроков предоставления муниципальной услуги;

3) возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документа через электронную почту);

4) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

5) возможность получения заявителем результатов предоставления муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов местного самоуправления, а также учреждения, предоставляющего услугу;

6) количество обоснованных жалоб на действие (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

7) количество обоснованных жалоб граждан на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в местного самоуправления, а также учреждения, предоставляющего услугу;

8) количество обоснованных жалоб на некорректное, невнимательное отношение муниципальных служащих к заявителям (их представителям);

9) количество удовлетворенных судами требований (исков, заявлений) об обжаловании действий местного самоуправления, а также учреждения, предоставляющего услугу к общему количеству осуществленных действий за отчетный период;

10) отношение количества поступивших заявлений об исправлении технических ошибок к общему количеству заявлений о предоставлении муниципальной услуги за отчетный период;

11) правомерность отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

12) среднее время ожидания в очереди при приеме документов от заявителей (их представителей) и выдаче результата муниципальной услуги, при получении консультации и других этапах предоставления услуги;

13) наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах местного самоуправления, а также учреждения, предоставляющего услугу;

14) возможность получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги

15) требованиями к качеству информирования о ходе предоставления муниципальной услуги:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги

- наглядность форм предоставляемой информации порядке предоставления муниципальной услуги

16) своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

17) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

18) отношение количества заявлений о предоставлении муниципальной услуги, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период;

19) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется как отношение среднего срока предоставления муниципальной услуги к нормативному сроку ее предоставления;

20) правомерность требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;

21) правомерность отказа в приеме документов;

22) правомерность отказа в предоставлении услуги;

23) правильность проверки документов;

24) удовлетворенность граждан качеством и доступностью муниципальной услуги определяется путем присвоения рейтинга в рамках общественного мониторинга

29) доля удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги заявителей, в численности получивших муниципальную услугу, определяемая путем их опроса.

2.19. В любое время с момента предоставления запроса о предоставлении услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения услуги по телефону, электронной почте или на личном приеме.

Заявителю в целях получения услуги в электронной форме, обеспечивается возможность:

- представления документов в электронном виде;

- осуществления копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде;

- получение заявителем сведений о ходе предоставления услуги;

- получения электронного сообщения, в случае обращения за предоставлением услуги в форме электронного документа, подтверждающего прием заявления к рассмотрению.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

Настоящим Административным регламентом установлена следующая последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги:

3.1. Письменное обращение гражданина предусматривает:

прием и регистрация обращения

направление обращения должностному лицу;

рассмотрение обращения;

рассмотрение обращения исполнителем;

работа с обращениями;

направление ответа заявителю;

оформление дела по обращению;

анализ обращений граждан.

3.1.1. Прием и регистрация обращения.

Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляет орготдел аппарата администрации района.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление письменного обращения гражданина в администрацию Нытвенского муниципального района.

Обращение может поступить одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

по каналу факсимильной связи;

электронной почтой;

нарочным.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения, полученные по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения граждан.

Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются специалистом орготдела в течение 3 дней с момента поступления.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе орготдела аппарата администрации района.

3.1.2. Направление обращения должностному лицу.

На стадии предварительной обработки поступивших обращений специалист орготдела, ответственный за работу с обращениями граждан, отбирает обращения, которые в соответствии со [статьей 11](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100061) Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению. Среди них:

обращения, в которых обжалуются судебные решения;

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;

обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По первым трем названным группам обращения с пометкой «Не подлежат рассмотрению» регистрируются и специалист орготдела, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит письменный ответ заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов.

Максимальный срок подготовки и отправки ответа - 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются должностному лицу для нанесения резолюции.

Если обращение написано на имя конкретного руководителя, то оно передается этому руководителю для нанесения резолюции.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

Административная процедура (направление обращения руководителю) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать трех дней с момента поступления обращения.

3.1.3. Рассмотрение обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями руководителю, осуществляющему предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращения.

Руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами готовит резолюции:

определят исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

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

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

По многократным обращениям исполнитель рассматривает вопрос о безосновательности очередного обращения и готовит проект письма о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, то руководитель в резолюции поручает исполнителю подготовить за его подписью:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

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

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

Письмо гражданину подписывается руководителем, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, - 1 день со дня регистрации обращения в орготделе аппарата администрации.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается руководителем, принявшим такое решение.

3.1.4. Рассмотрение обращения исполнителем.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения исполнителю с резолюцией руководителя.

3.1.4.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

и другим направлениям.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции органов местного самоуправления;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Пермского края, Пермской области, Нытвенского муниципального района.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий.

3.1.4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

вносит предложение о привлечении к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления, организациях;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.4.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем готовится запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается руководителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

3.1.4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной связи, почтой и другими способами, но не позднее пяти дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок ответ на обращение готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.4.7. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.4.8. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

3.1.5. Работа с обращениями.

Специалист орготдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет исполнителю за 3 рабочих дня напоминание о приближении срока исполнения обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина на рассмотрение руководителю:

информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;

подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Руководитель:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем, - в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц - в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает руководитель.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

С письменного разрешения руководителя, установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно [ч. 2 ст. 12](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100071) Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответственный исполнитель предоставляет мотивируемую просьбу о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее чем за 3 дня до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

Запросы на изменение или продление срока рассмотрения обращения должны в обязательном порядке согласовываться с орготделом не позднее 3 рабочих дней до окончания срока исполнения обращения.

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения.

3.1.6. Направление ответа заявителю.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось руководителем на контроль, исполнитель должен направить руководителю информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Ответы на обращения, контролируемые руководителями, печатаются на бланках установленной формы Нытвенского муниципального района.

Ответственность за исполнение обращения гражданина несут непосредственный исполнитель и руководитель.

3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение.

Специалист орготдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет гражданину подписанный руководителем ответ на обращение. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью.

Специалист орготдела, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

Сводные и статистические годовые отчеты, аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации района формируются в дела постоянного хранения и передаются на хранение в архивный отдел администрации Нытвенского муниципального района.

3.1.8. Анализ обращений граждан.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется орготделом.

Анализ поступивших в администрацию района обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по истечении года.

3.2. Личный прием граждан в администрации района ведут Глава района, заместители главы администрации, руководители органов администрации (далее – руководители).

3.2.1. Организацию личного приема граждан в администрации осуществляет специалист орготдела.

3.2.2. Руководители ведут личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан.

3.2.3. График приема граждан Главой района, заместителями главы администрации составляется ежегодно и утверждается муниципальным правовым актом.

3.2.4. Предварительная запись на прием к Главе района производится специалистом орготдела. Запись на прием проводится ежедневно с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 16-00 (кроме выходных и праздничных дней), в том числе и по телефону (34272) 3-08-56.

Специалист орготдела по согласованию с Главой района может принять решение о временном прекращении записи.

3.2.5. Необходимость в записи к Главе района специалист орготдела определяет, исходя из представленных заявителем документов. Во время записи заявителю сообщается точная дата и время приема. Об изменении срока приема заявитель уведомляется дополнительно.

3.2.6. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 15 минут.

3.2.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2.8. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды 1 и 2 групп и (или) их законные представители;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

3.2.9. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

3.2.10. На граждан, записанных на личный прием к руководителям, оформляется карточка личного приема на бумажном носителе.

3.2.11. В случае повторного обращения специалист орготдела осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

3.2.12. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

3.2.13. 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.

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

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

3.2.16. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям специалист орготдела оформляет рассылку документов.

3.2.17. Контроль за сроками исполнения поручений Главы района по результатам рассмотрения обращений с личного приема осуществляет специалист орготдела. В установленные сроки он сообщает исполнителям по телефону или направляет письменные напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или истек.

3.2.18. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным исполнителями, направляется на ознакомление руководителю, осуществлявшему прием.

3.2.19. После возвращения материалов в орготдел, если по ним не дано дополнительных поручений, они снимаются с контроля и списываются «В дело» по резолюции Главы района, после чего подшиваются в папку «Переписка с личного приема» в соответствии с утвержденным Тематическим классификатором.

3.2.20. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.2.21. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением установленных сроков предоставления муниципальной услуги, последовательности действий, определенных административных процедур предоставления муниципальной услуги, законности и обоснованности принятых решений по заявлению о предоставлении муниципальной услуги осуществляется лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента, иных муниципальных правовых актов.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан может осуществляться привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги специалистами орготдела проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с решением главы администрации Нытвенского муниципального района.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги структурными подразделениями администрации проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с планом проверки, утвержденным главой администрации района.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся орготделом, на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц администрации района, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. Должностные лица администрации осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4. Контроль исполнения включает в себя:

- постановку на контроль,

- проверку и сопровождение хода исполнения,

- снятие с контроля, направление исполненного документа в дело.

4.5. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения. Контроль строится на базе регистрационных данных.

4.6. Обращения, поступившие в администрацию района или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.7. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации. Срок рассмотрения таких поручений устанавливается в 15 дней.

4.8. Если по объективным причинам возникает необходимость изменения срока исполнения документа, должностное лицо, на которое возложено его исполнение, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения представляет на имя давшего поручение руководителя служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения, с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа о продлении срока инициатору документа. В противном случае документ считается не исполненным в срок.

4.9. Если контроль за рассмотрением документа установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

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

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

4.12. Документ считается исполненным и снимается с контроля после документированного подтверждения исполнения или признания Главой района невозможности его исполнения по объективным причинам.

В справке об исполнении за подписью должностного лица, которому давалось поручение, должны быть изложены конкретные результаты работы по исполнению документа или поручения.

4.13. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист орготдела.

4.14. Специалист орготдела регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляют их Главе района.

4.15. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан.

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

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц администрации района и структурные подразделения в досудебном (внесудебном) порядке и судебном порядке.

5.1.2. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации района и структурных подразделений, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

5.1.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем лично в орготдел, или направление по почте соответствующего заявления (жалобы) в письменной форме

В письменном обращении заявитель в обязательном порядке:

- указывает наименование администрации района (структурного подразделения), в которую направляется обращение либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свою фамилию, имя, отчество (для гражданина, последнее – при наличии);

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- излагает суть обращения;

- ставит подпись и дату.

5.1.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться:

- Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

- Нарушение срока предоставления услуги;

- Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами;

- Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

- Отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

- Затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов автор обращения имеет право:

- приложить к нему документы и материалы либо их копии;

- указать наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица администрации района (или структурного подразделения), действия (бездействие), решение которого обжалуется;

- указать обстоятельства, на основании которых, по мнению автора, нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

- иные сведения, которые автор считает необходимым сообщить.

5.1.5. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к исполнению муниципальной услуги и находящиеся в администрации района (или структурном подразделении), соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления соответственно, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.1.6. Для обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принятого им решения при исполнении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке заявитель направляет письменное обращение главе администрации района:

- лично;

- по почте;

- по электронной почте.

5.1.7. Письменное заявление (жалоба), поступившее в администрацию района в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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

5.1.8. В случае если для подготовки ответа на обращение необходимо запрашивать дополнительную информацию, глава администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю.

5.1.9. Администрация района:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и государственных органах, и у иных должностных лиц;

даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией.

5.1.10. Уведомление о результате рассмотрения заявления (жалобы) направляется заявителю в виде письменного ответа на бланке письма администрации района за подписью главы или руководителя структурного подразделения администрации района.

5.1.11. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой административной процедуре или инстанции обжалования является отмена соответствующих действий (бездействия) и (или) решения либо отказ в отмене соответствующих действии (бездействия) и (или) решения.

5.1.12. При рассмотрении заявления (жалобы) может проводиться проверка.

Проверка проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя при рассмотрении, принятии решений и подготовке ответа на его обращение, содержащее жалобу на действия (бездействие) и решение должностного лица администрации района (или структурного подразделения). При проверке может быть использована информация, предоставленная заявителем. Заявитель уведомляется о результатах проверки.

5.1.13. Основанием для принятия решения о невозможности рассмотрения заявления (жалобы) является отсутствие в обращении фамилии автора либо наименования юридического лица (индивидуального предпринимателя) и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

5.1.14. Основаниями для отказа в рассмотрении заявления (жалобы) либо о приостановлении её рассмотрения являются:

- не указана фамилия заявителя, направившего обращение;

- не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-наличие в обращении нецензурных либо оскорбительные выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц администрации района (структурных подразделений), а также членов их семей. При этом администрация района вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить автору обращения о недопустимости злоупотребления правом;

-наличие в обращении вопроса, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом администрация района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в администрации района (структурном подразделении). О данном решении администрация района (структурное подразделение) уведомляет Заявителя в письменной форме;

-невозможность прочтения текста обращения, о чём сообщается заявителю, если его фамилия либо наименование юридического лица и (или) почтовый адрес поддаются прочтению. При этом администрация района вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив в письменной форме автора обращения о продлении срока его рассмотрения с учётом фактической даты поступления дополнительной информации;

-необходимость направления запросов для получения нужных для рассмотрения обращения документов и материалов либо проведения соответствующей проверки. При этом администрация района (структурное подразделение) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в письменной форме заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и причинах продления;

- иные основания.

5.2. Обжалование в судебном порядке.

5.2.1. Действия (бездействия) должностных лиц администрации района (структурного подразделения) и решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем по подсудности в районный суд по месту его жительства или по месту нахождения администрации района (структурного подразделения), должностного лица, решение, действие (бездействие) которых оспариваются.

5.2.2. В заявлении указывается, какие решения, действия (бездействия) должны быть признаны незаконными, какие права и свободы лица не нарушены этими решениями, действиями (бездействием).

5.2.3. Обращение заявителя в вышестоящий в порядке подчиненности орган или к должностному лицу не является обязательным условием для подачи заявления в суд.

5.2.4. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение № 1

к Административному регламенту

1. Местонахождение администрации Нытвенского муниципального района, ее отраслевых (функциональных) органов.

1.1. Местонахождение администрации Нытвенского муниципального района:

617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, д. 2а;

контактные телефоны (телефоны для справок):

специалисты орготдела - 8(34272) 3-08-56; 8(34272) 3-06-04;

адрес электронной почты: [admnytva@permkray.ru](mailto:admnytva@permkray.ru);

электронный адрес официального сайта Нытвенского муниципального района: <http://nytva.permarea.ru/Glavnaja-stranica>

Местонахождение отраслевых (функциональных) органов:

1.2. Управление образования:

617000, г.Нытва, ул.Комсомольская, 39;

контактный телефон: 8(34272) 3-03-72, (34272) 3-05-65;

адрес электронной почты: [ruo-nytva@mail.ru](mailto:ruo-nytva@mail.ru).

1.3. Нытвенский районный комитет по управлению имущества:

617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, д. 2а;

контактный телефон: 8(34272) 3-03-56;

адрес электронной почты: [ageevakyi@mail.ru](mailto:ageevakyi@mail.ru).

1.4. Финансовое управление:

617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, д. 2а

контактный телефон: 8(34272) 3-03-82;

адрес электронной почты: [nytfin@yandex.ru](mailto:nytfin@yandex.ru).

1.5. Отдел сельского хозяйства:

617000, Пермский край, г.Нытва, ул.Комсомольская, 33;

контактный телефон: 8(34272) 3-06-46;

адрес электронной почты: [fgr\_nytva@permonline.ru](mailto:fgr_nytva@permonline.ru).

Приложение № 2

к Административному регламенту

Заявление на личный прием

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Заявитель(ФИО полностью)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | | | |
| Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | | | |
| Категория заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | | | |
| Дата обращения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | | | |
| Краткое содержание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

к Административному регламенту

**Запись граждан**

**на личный прием главы района и график приема граждан**

При устном обращении к главе района.

Запись граждан на личный прием главы администрации района производится ежедневно в течение рабочего дня по адресу: 617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, д. 2а, телефоны: 8 (34272) 3-08-56.

Личный прием главы района проходит каждый первый и третий понедельник месяца с 16.00 часов по адресу: 617000, Пермский край, г.Нытва, ул.К.Либкнехта, д. 2а .

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием.