

**АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

06 апреля 2015 года

пгт. Раздольное

№ 124

*Об утверждении административного регламента Администрации Раздольненского района Республики Крым по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»*

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Раздольненского района Республики Крым от 30.12.2014 года № 75 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией Раздольненского района Республики Крым и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Администрации Раздольненского района Республики Крым по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

3. Контроль по выполнению настоящего постановления возложить на руководителя аппарата Администрации Макарову Л.В.

**Глава Администрации  
Раздольненского района**

**Е. П. Акимов**

Приложение 1  
к постановлению Администрации  
Раздольненского района  
от 06.04.2015 года № 124  
(в редакции постановления  
Администрации Раздольненского  
района от 09.04.2019 года № 186)

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»  
(в новой редакции)**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

Административный регламент Администрации Раздольненского района Республики Крым по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее соответственно - Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации Раздольненского района Республики Крым (далее - Администрация) при предоставлении данной услуги.

**1.2. Сведения о заявителе.**

Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

От имени заявителей могут действовать объединения граждан, в том числе юридические лица, а также граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, осуществляющие публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иные организации и их должностные лица (далее – заявители).

От имени заявителя (юридического лица) заявления, обращения, жалобы, запросы могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, без доверенностей; представители – в силу полномочий по доверенности или

договору. В предусмотренных законом случаях от имени заявителя (юридического лица) могут действовать его участники (учредители).

От имени заявителя (физического лица) заявления, обращения, запросы могут подавать сами граждане или их доверенные лица с предъявлением доверенности, оформленной в установленном порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также официальном сайте Администрации Раздольненского района.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте Администрации Раздольненского района размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте Администрации Раздольненского района о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Получение заявителями информации о муниципальной услуге может осуществляться путем индивидуального информирования в устной и письменной (в том числе электронной) форме.

Информирование о муниципальной услуге предоставляется при письменном и устном обращении (непосредственно при обращении или по телефону) заявителя в отдел делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым.

Справочная информация, необходимая заявителю для получения муниципальной услуги, размещена на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым (<https://razdolnoe-rk.ru>), на официальной странице Раздольненского района на Портале Правительства Республики Крым (<http://razdolnoe.rk.gov.ru>), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных услуг (функций)» (<https://frgu.gosuslugi.ru>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru>) и Портале государственных и муниципальных услуг Республики Крым (<https://gosuslugi82.ru>).

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги производится специалистом отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям:

- 1) с использованием средств телефонной связи;
- 2) в письменном виде (почтой) с указанием почтового адреса для направления обращений заявителям;
- 3) на сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым в сети интернет [razdolnoe-rk.ru](http://razdolnoe-rk.ru);
- 4) на информационных стендах, расположенных в здании Администрации Раздольненского района Республики Крым;
- 5) при личном обращении заявителей.

Основными требованиями к информированию заявителей о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) чёткость в изложении информации;
- 3) полнота информирования.

Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной услуги осуществляется в виде:

- 1) индивидуального информирования;
- 2) публичного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги обеспечивается муниципальными служащими лично и (или) по телефону.

При ответе на телефонные звонки муниципальный служащий должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить заявителю представиться и изложить суть вопроса. Муниципальные служащие при общении с заявителем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна для инвалидов.

Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу:

Администрация Раздольненского района Республики Крым.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Данное действие не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина.

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

- возврат жалобы гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если в соответствии с запретом направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- возврат обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- оставление обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

- уведомление гражданина, направившего обращение в котором содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

На поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается»;

#### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок исполнения устанавливается в соответствии с федеральным законодательством равным тридцати дням (далее - нормативный срок) с момента присвоения письменному обращению гражданина индивидуального

регистрационного номера либо со дня поступления устного обращения и заведения индивидуальной карточки приёма.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с, законами Российской Федерации и Республики Крым, Положением об Администрации Раздольненского района Республики Крым, утвержденного решением внеочередной сессии Раздольненского районного совета I созыва от 24.11.2014 года № 55-1/14.

Исполнение поручений по обращениям граждан, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должно осуществляться в срок не более 15 дней с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Обращения граждан, поступившие в администрацию из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

«Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым (<https://razdolnoe-rk.ru>), на официальной странице Раздольненского района на Портале Правительства Республики Крым (<http://razdolnoe.rk.gov.ru>), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных услуг (функций)» (<https://frgu.gosuslugi.ru>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru>) и Портале государственных и муниципальных услуг Республики Крым (<https://gosuslugi82.ru>).

## 2.6. Перечень документов для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение, направленное в адрес Администрации.

В письменном обращении заявитель указывает наименование органа, в который направляет обращение (Администрация Раздольненского района), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» отдел делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которая находится в распоряжении отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым, предоставляющего данную муниципальную услугу, за исключением документов указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента. Заявитель вправе представить указанные документы в отдел делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым, предоставляющему муниципальную услугу по собственной инициативе, как на бумажном носителе, так и в форме электронного документа;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4) представления документов и 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью главы Администрации Раздольненского района либо же заместителя главы Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается гражданину, направившему обращение.

Решение об отказе в удовлетворении требований, изложенных в обращении, доводится до сведения гражданина в письменной форме со ссылкой на действующее законодательство и изложением мотивов отказа, а также с разъяснением порядка обжалования принятого решения. При этом указываются меры, принятые исполнителем для проверки этого обращения;

- 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;

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги в Администрации осуществляется бесплатно.

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

Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в Администрацию не должен превышать 10 минут.

Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в Администрации при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

2.11. Помещения, в которых предоставляются муниципальные услуги, место ожидания, должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также быть оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (карандаши, авторучки, бумагу) для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается информация:

1) номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты специалистов, предоставляющего муниципальную услугу;

2) номера кабинетов, графики личного приема граждан, режим работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

3) настоящий административный регламент.

2.12. 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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

### 2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий, или в отдельно стоящих зданиях, и должны быть оборудованных отдельным входом. Расположение выше первого этажа допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать свободный доступ к ним инвалидов и маломобильных групп населения;

- оборудуются световым информационным табло;

- комплектуется необходимым оборудованием в целях создания комфортных условий для получателей государственной услуги;

- должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.12.2. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

2.12.3. Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.4. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах или информационных терминалах размещается визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги. Информационные стенды устанавливаются в удобном для граждан месте и должны соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.12.5. Требования к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления

муниципальной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми ими;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

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

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

- 1) своевременность предоставления муниципальной услуги;
- 2) предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- 3) наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 4) возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;
- 5) Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в адрес Администрации Раздольненского района для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, не превышает 2.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги включает:

3.1.1. личный прием граждан;

3.1.2. работа с письменными обращениями граждан, включающая в себя:

- регистрацию письменных обращений граждан;
- рассмотрение письменных обращений граждан;
- подготовку ответов на письменные обращения граждан;
- анализ обращений граждан.

3.1.3. работа с интернет - обращениями граждан, включающая в себя:

- ведение базы обращений на официальный сайт;
- рассмотрение обращений;
- направление в письменном или в электронном виде поручений по рассмотрению обращений на официальный сайт и сообщений заявителям о принятом решении.

3.2. Блок-схема последовательности действий предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 к Административному регламенту.

3.3. Личный прием граждан в Администрации

Личный прием граждан осуществляется главой Администрации, заместителями главы Администрации, руководителем аппарата, руководителями структурных подразделений Администрации в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой Администрации.

График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации, а также на информационном стенде в Администрации по адресу: пгт. Раздольное, ул. Ленина, д. 5.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В

остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Администрации, осуществляется отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан, ответственность за обеспечение приема граждан специалистами структурных подразделений Администрации несут руководители этих подразделений.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в Администрации, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящим Административным регламентом.

#### 3.4. Работа с письменными обращениями граждан в Администрации.

Регистрация письменных обращений граждан в Администрации:

Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию, производится специалистом отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан в течение трех дней с даты их поступления.

На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп. Регистрационный штамп содержит название «Администрация Раздольненского района Республики Крым», регистрационный номер обращения, сформированный автоматизированной системой учета поступивших обращений (входящий), и дату регистрации (число, месяц, год).

Прошедшие регистрацию письменные обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения главе Администрации, его заместителям (исходя из компетенции),

Рассмотрение письменных обращений граждан в Администрации:

По письменному обращению и интернет-обращению, поступившему в Администрацию и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- об уведомлении в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о возврате жалобы гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- о возврате обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- об оставлении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

- об уведомлении гражданина, направившего обращение в котором содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

- о списании в дело.

Руководитель структурного подразделения Администрации, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Администрации, подлинник обращения направляется структурному подразделению Администрации - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Администрации - соисполнителям поручения.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

В случае, если структурное подразделение Администрации, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращения гражданина, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции данного структурного подразделения, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в отдел делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан в Администрацию:

При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Администрацию должностное лицо структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя структурного подразделения Администрации, ответственного за рассмотрение обращения.

Должностное лицо структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае руководитель структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя главы Администрации, заместителя главы Администрации по компетенции служебную записку, согласованную с начальником отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия главой Администрации, заместителем главы Администрации решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.



При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме,
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну,
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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 гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Администрацией в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

### 3.5. Анализ обращений, поступивших в Администрации.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица Администрации осуществляют учет и анализ поступивших обращений граждан.

Информация об осуществлении Администрацией муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан обобщается ежеквартально и должна отражать основные вопросы обращений граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

Должностные лица отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан ежемесячно подготавливают справку о рассмотрении обращений граждан, содержащую следующую информацию:

- а) количество поступивших письменных обращений;
- б) количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);

в) количество находящихся на рассмотрении обращений (всего; с просроченным сроком исполнения).

Отдел делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года.

3.6. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

3.6.1. В целях предоставления муниципальной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее - запрос) проводится посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта Администрации Раздольненского района.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте Администрации Раздольненского района без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте Администрации размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

3.6.2. Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

3.6.3. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) возможность заполнения несколькими заявителями одной электронной формы запроса при обращении за муниципальными услугами, предполагающими направление совместного запроса несколькими заявителями (описывается в случае необходимости дополнительно);

в) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

г) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

д) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

е) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

ж) возможность доступа заявителя на едином портале или официальном сайте к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

3.6.4. Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные пункте 2.6. настоящего Административного регламента, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Администрацию Раздольненского района посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта.

3.6.5. Отдел обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

3.6.6. Срок регистрации запроса – не более трех рабочих дней с момента его поступления.

3.6.7. Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением случая, если для начала процедуры предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством требуется личная явка).

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в п. 2.7. настоящего административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

1. при наличии хотя бы одного из указанных оснований должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не

превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

2. при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

3. Прием и регистрация запроса осуществляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

4. После принятия запроса заявителя должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте обновляется до статуса «принято».

3.6.8. В качестве результата предоставления муниципальной услуги заявитель по его выбору вправе получить ответ в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.6.9. Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

3.6.10. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта по выбору заявителя.

3.6.11. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- а) уведомление о записи на прием;
- б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- в) уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;
- г) уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги либо мотивированном отказе в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- д) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- е) уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги;

ж) уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

#### **4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

Общий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляет глава Администрации Раздольненского района Республики Крым, заместители главы Администрации, руководитель аппарата по принадлежности вопроса в следующих формах:

- текущий мониторинг предоставления муниципальной услуги;
- прием, рассмотрение и оперативное реагирование на обращения (жалобы) заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела положений настоящего Административного регламента, а также отраслевых нормативно-методических указаний и правил в соответствии в действующим законодательством Российской Федерации, Республики Крым. Срок проведения проверок не должен превышать 20 календарных дней.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявлений и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрение и принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащее жалобы на решения, действия или бездействия должностных лиц отдела.

Должностные лица Администрации несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Регламента при оказании муниципальной услуги.

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

Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц уполномоченной организации в досудебном и судебном порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ Администрации, должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу (Администрация Раздольненского района), должностного лица Администрации, муниципального служащего, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Раздольненского района, должностного лица Администрации, муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации.

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

В досудебном порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Администрации в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым, предоставляющим муниципальную услугу, 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 даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие), решения должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обращения заинтересованных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

**6. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.



Приложение 1  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Организация приема  
граждан, обеспечение  
своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан,  
принятие по ним решений и  
направление ответов заявителям в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок»  
(в новой редакции)

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

(указываются название, адрес учреждения, в которое направляется обращение, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано)	<b>Главе Администрации Раздольненского района</b> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <b>ФИО</b> <b>п. Раздольное, ул. Ленина, 5</b>
(обязательно указываются следующие данные: фамилия, имя, отчество лица, написавшего обращение, адрес, желательно указать социальный статус, льготную категорию, а также почтовый индекс и контактный телефон)	<b>ПЕТРОВА Петра Петровича, инвалида 1 группы общего заболевания, проживающего по адресу: п.Раздольное, ул. Ленина, 100 тел. 11-11-11</b>
(желательно указать вид обращения)	
<b>ЗАЯВЛЕНИЕ (ХОДАТАЙСТВО, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)</b>	

**Уважаемый \_\_\_\_\_!**

Прошу Вас оказать содействие в решении вопроса

---



---

(в тексте излагается суть вопроса, указывается конкретная просьба или пожелание к должностному лицу)

**С уважением**

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(личная подпись и дата подписания обязательны)

**ПЕТРОВ П.П.**

Приложение 1  
к Административному регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Организация приема  
граждан, обеспечение  
своевременного и полного  
рассмотрения обращений граждан,  
принятие по ним решений и  
направление ответов заявителям в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок»  
(в новой редакции)

### БЛОК-СХЕМА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

