



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**

**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»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент Администрации Раздольненского района Республики Крым (далее - Администрация) 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 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.

Получателем муниципальной услуги являются следующие категории граждан: юридические и физические лица (далее – заявители).

От имени заявителей могут действовать:

- а) физические лица;
- б) законные представители.

От имени заявителя (юридического лица) заявления, обращения, 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.

Муниципальная услуга «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» осуществляется отделом делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым.

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.

Местонахождение отдела делопроизводства, контроля, информатизации и обращений граждан Администрации Раздольненского района Республики Крым: 296200, Республика Крым, пгт. Раздольное, ул. Ленина, 5, второй этаж, кабинет №207. Телефон/факс: 91-533

Адрес электронной почты: rrgaoo@yandex.ru

Время работы: по рабочим дням с понедельника по пятницу с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00.

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.

## **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 государственной услуги являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной 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. 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.

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.

Нормативный срок исполнения может быть изменён в сторону увеличения только в порядке исключения. При этом суммарный срок

исполнения услуги не может превышать шестьдесят дней с даты, определённой выше.

Обстоятельствами, позволяющими продлить срок рассмотрения обращения, в порядке, определённом настоящим регламентом, являются необходимость проведения специальной проверки, истребование дополнительных материалов, другие исключительные обстоятельства.

В случаях, когда разрешение обращения регулируется иными федеральными конституционными или федеральными законами, обращение рассматривается в установленные соответствующими законами сроки.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации, не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации в соответствии с Уставом Администрации Раздольненского района Республики Крым, законами Российской Федерации и Республики Крым.

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

Если поступившее в Администрацию обращение написано на иностранном языке или точно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

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

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. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года №4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Республики Крым от 21 августа 2014 года № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым»

- Устав Администрации Раздольненского района Республики Крым.

## 2.6. Перечень документов для предоставления муниципальной услуги:

Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Администрацию;
- в письменном виде по факсу в Администрацию;
- по телефону на телефонную «горячую» линию Администрации;
- электронной почтой в Администрацию;
- на официальный сайт Администрации;
- лично в Администрацию.

В 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.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в перечни услуг, указанные в части 1 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

## 2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги:

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

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

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о

чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения заявителя в форме электронного сообщения (далее - интернет-обращение) является:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

2.8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

Предоставление муниципальной услуги в Администрации осуществляется бесплатно.

2.11. 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 30 минут.

2.12. 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.

2.13. 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;

### **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 государственной услуги включает:

личный прием граждан;

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;

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: п. 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, осуществляются 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;
- о передаче на рассмотрение в структурные подразделения Администрации;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившей жалобе;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки;
- о списании в дело.

Руководитель структурного подразделения Администрации, получившего 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.

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, и при необходимости:

- подготавливает поручение (запрос) в целях получения необходимой информации в ином учреждении, организации;

- подготавливает при необходимости предложения с проектом поручения руководителя структурного подразделения Администрации о проведении проверки в связи с обращением гражданина с выездом на место.

В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение проверки с выездом на место, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы Администрации, заместителя главы Администрации (согласно компетенции) служебную записку, согласованную с начальником структурного подразделения по работе с обращениями граждан с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

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.

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. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Администрации.

Направление ответов на обращения по электронной почте в случае направления их заявителем в Администрацию в форме электронного документа.

3.6. 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.

#### **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 начальником отдела проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела положений настоящего регламента, а также отраслевых нормативно-методических указаний и правил в соответствии в действующим законодательством Российской Федерации, Республики Крым.

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, содержащие 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 (бездействия) должностных лиц Администрации**

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.

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.

**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 Е.П. Акимову 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 дом .тел. 11-11-11</b>
(желательно указать вид обращения)	
<b>ЗАЯВЛЕНИЕ (ХОДАТАЙСТВО, ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)</b>	

**Уважаемый Евгений Павлович!****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.**

**БЛОК-СХЕМА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**