**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**администрации Малоалабухского сельского поселения**

**Грибановского муниципального района Воронежской области**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются правоотношения, связанные с рассмотрением устных, письменных или в форме электронных документов обращений граждан администрацией Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области (далее – администрация).
Положения настоящего административного регламента не распространяются на правоотношения, возникающие в процессе предоставления администрацией иных муниципальных услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и урегулированные соответствующими административными регламентами.
1.1.2. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, правила предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями могут быть граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, либо другие лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.
Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию. Форма обращения выбирается заявителем самостоятельно.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения администрации Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района и часах личного приема граждан администрации:
Организацию предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» осуществляет специалист, ответственный за предоставление муниципальных услуг администрации.
Место нахождения администрации: 397213, Воронежская область, Грибановский район, с. Малые Алабухи 1-е, ул. Первомайская, 1.
Адрес официального сайта органов местного самоуправления Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района в сети Интернет: malabuh.muob.ru
Адрес портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области: http://svc.govvrn.ru.
Адрес электронной почты в сети Интернет: maloalab.grib@govvrn.ru
Адрес единого портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации в сети Интернет: http://www.gosuslugi.ru.
График работы администрации:
понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00;
перерыв - с 12.00 до 14.00;
суббота, воскресенье - выходные дни.
Часы приема граждан: понедельник - пятница - с 8.00 до 16.00; перерыв - с 12.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней.
Информация и консультации по предоставлению муниципальной услуги могут быть получены при личном обращении в администрацию, путем обращения в администрацию в письменной форме, устной форме (по телефону), в форме электронного обращения. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги также размещается на информационном стенде в администрации.
1.3.2. Справочные телефоны администрации:
- по вопросам личного приема граждан – 8(473 48)48-5-13;
- по вопросам письменных обращений граждан - 8(473 48)48-4-25.
1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:
Специалисты администрации проводят консультации, дают справки по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:
а) о месте нахождения и графике работы администрации;
б) о справочных телефонах и факсе администрации;
в) об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты;
г) о времени приема и выдачи документов;
д) о порядке получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;
е) о сроках предоставления муниципальной услуги;
ж) о ходе предоставления муниципальной услуги:
- о получении обращения и направлении его на рассмотрение специалистам администрации Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района или иной орган власти;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
з) о порядке обжалования действий (бездействия) должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.
1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.
Специалист:
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.
Если специалист не может ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту или абоненту может быть предложено, перезвонить в конкретный день и в определенное время. К назначенному сроку специалист подготавливает ответ или сообщает обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.
Специалисты не вправе осуществлять консультирование граждан по вопросам, выходящим за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения муниципальной функции и влияющим прямо или косвенно на индивидуальные решения граждан.
1.3.5. На информационном стенде в администрации, на официальном сайте органов местного самоуправления Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района в сети Интернет, в федеральной муниципальной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе:
а) номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты;
б) извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
в) образцы документов;
г) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
д) необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.
При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.
Основными требованиями к информированию заявителей о муниципальной услуге являются:
а) актуальность;
б) своевременность;
в) четкость в изложении информации;
г) полнота консультирования;
д) наглядность форм подачи материала;
е) удобство и доступность.

**2.СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги
Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего
муниципальную услугу

Орган, предоставляющий муниципальную услугу - администрация Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района Воронежской области.
Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Советом народных депутатов Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района.
2.3.Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1.Результатом предоставления муниципальной услуги является:
- ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и п. 2.8.1 настоящего административного регламента.
2.3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, получение гражданином необходимых разъяснений, основанных на действующем законодательстве, направление письменного ответа.
2.3.3. Предоставление муниципальной услуги завершается путем:
- ответа на все поставленные в обращении (в устной, письменной или в форме электронного документа) вопросы;
- направления уведомления: о переадресации обращения, о прекращении переписки с гражданином, о невозможности прочтения текста обращения, в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- списания «в дело» при оставлении обращения без ответа, в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим регламентом.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок регистрации письменных обращений граждан в администрации – в течение 3 дней с момента поступления обращения. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация этих обращений может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.
2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2.4.3. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции различных органов или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие органы, соответствующим должностным лицам.
2.4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
2.4.5. Общий срок предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
2.4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для предоставления, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен главой поселения, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения и указания причин продления.

2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом Малоалабухского сельского поселения;
и другими правовыми актами.
2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:
2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина, направленное в администрацию:
а) в письменном виде:
- по почте;
- по факсу;
- в ходе личного приема гражданина или его представителя;
- через должностное лицо администрации муниципального района, получившего обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан;
б) в виде электронного документа:
в) в устной форме на личном приеме.
2.6.2. В адрес администрации граждане направляют: предложения, заявления, жалобы, а также имеют право предоставлять дополнительные документы и материалы в подтверждение своих доводов при их рассмотрении органом местного самоуправления или должностным лицом.
2.6.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование муниципального органа, или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, или должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
2.6.4. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.
2.6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
2.6.6. Запрещается требовать от заявителя представления документов, информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг.
2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:
Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.
2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:
Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.
2.8.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений:
2.8.1.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
2.8.1.2. Если в указанном выше 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.
2.8.1.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
2.8.1.4. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
2.8.1.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2.8.1.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
2.8.1.7. 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.
2.8.1.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в правительство Воронежской области либо должностному лицу.
2.8.1.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в данном обращении вопросов.
2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района:
Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.
2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги:
2.10.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.
2.10.2. Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.
2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:
Письменное обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию муниципального района.
2.12. Требования к помещениям, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:
2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений:
В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан, также оборудуется пост охраны. При входе и передвижении по помещению, в котором проводится личный прием, не должно быть факторов, создающих затруднений для лиц с ограниченными возможностями.
2.12.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:
Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами.
2.12.3. Требование к оборудованию мест ожидания:
Места ожидания гражданами приема оборудуются стульями, столами для оформления обращений.
2.12.4. Требования к парковочным местам:
В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование парковочных мест.
2.12.5. Требования к оформлению входа в здание:
На входе в здание, где размещаются помещения по предоставлению муниципальной услуги, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о графике работы администрации.
2.12.6. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов:
Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами для оформления обращений, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания обращений.
2.12.7. Требования к местам для ожидания заявителей:
Места для ожидания заявителей оборудуются стульями, столами для оформления обращений.
2.12.8. Требования к местам для приема заявителей.
Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в помещении, которое обеспечивает комфортное расположение граждан и должностных лиц, оснащено средствами связи, оборудовано столами и стульями:

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги
2.13.1 Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:
а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
в) обеспечение возможности направления запроса в администрацию по электронной почте;
г) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг;
д) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации;
е) гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения администрацией имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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;
- получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в Административном регламенте;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:
а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
б) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги;
г) достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;
д) полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений.
2.13.3. Должностное лицо администрации:
1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.2.8.1 настоящего административного регламента;
5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:
2.14.1. Обеспечение возможности получения заявителем информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района в сети Интернет (malabuh.muob.ru), портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области: http://svc.govvrn.ru.
2.14.2. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги предоставлять документы в электронном виде с использованием электронной почты (maloalab.grib@govvrn.ru) на официальный сайт Малоалабухского сельского поселения Грибановского муниципального района в сети Интернет (malabuh.muob.ru), портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области: http://svc.govvrn.ru.
2.14.3. Обеспечение представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление его обращения в форме электронного документа в администрацию сельского поселения.
 **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**
3.1. Последовательность административных процедур при рассмотрении письменных обращений граждан, доставляемых непосредственно гражданином или его представителем лично в администрацию; направляемых по почте, Интернету, факсу, электронной почтой, поступающих в администрацию из других государственных органов для рассмотрения по принадлежности; переданных должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение главе администрации, заместителю главы администрации;
- рассмотрение обращений граждан ответственным исполнителем и подготовка ответа заявителю;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- личный приём граждан.
Блок-схема последовательности проведения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.
3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.2.1. Юридическим фактом для начала исполнения административной процедуры является:
- личное обращение гражданина или его представителя в администрацию сельского поселения;
- полученное администрацией обращение гражданина по почте, электронной почте, Интернету, факсу;
- поступающее обращение гражданина в администрацию из других государственных органов для рассмотрения по принадлежности;
- переданное должностному лицу во время проведения публичных и иных мероприятий с участием граждан.
3.2.2. Специалист, ответственный за приём документов:
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;
- подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);
- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес администрации нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляет в двух экземплярах акт по форме (приложение № 2) о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в администрации, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.
3.2.3. Специалист, ответственный за прием документов, получив конверт, нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая, сообщает об этом своему руководителю в соответствии с его указанием.
3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.
3.2.5. Обращения, поступившие:
- по факсу, электронной почте - принимаются и передаются на регистрацию;
- на официальный сайт администрации по сети Интернет - принимаются работниками администрации, распечатываются и передаются на регистрацию.
3.2.6. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, депутатов Воронежской областной Думы, адресованные в администрацию, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются и в тот же день передаются на рассмотрение Главе сельского поселения.
3.2.7. Результатом административного действия является прием и первичная обработка письменных обращений граждан, передача обращений на регистрацию
3.2.8. Максимальный срок выполнения административного действия – 1 рабочий день.

3.3. Регистрация поступивших обращений

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является передача обращений граждан специалисту, ответственному за регистрацию.
3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:
- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- указывает социальное и льготное положение автора обращения;
- отмечает тип корреспондента, проставляет исходящий номер и дату сопроводительного письма;
- указывает дату исполнения письма;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые переводы относятся за счет заявителя;
- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Малоалабухского сельского поселения» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения с присвоением входящего номера обращению и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.
3.3.4. Максимальный срок выполнения административного действия – не более 3 рабочих дней с момента поступления обращения.

3.4. Направление обращений на рассмотрение главе сельского поселения, заместителю главы администрации

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является окончание регистрации обращения и постановка на контроль. После регистрации, поступившие обращения граждан для подготовки поручений направляются специалистом главе сельского поселения в день регистрации (если регистрация осуществлена до 17.00) или на следующий рабочий день.
3.4.2. Глава сельского поселения рассматривает обращения граждан в день передачи им зарегистрированного документа или на следующий рабочий день для определения исполнителя и поручения.
3.4.3. На обращении гражданина глава сельского поселения накладывает визу, которая содержит фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник администрации сельского поселения организует изготовление копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.
3.4.4. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;
- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации сельского поселения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема должностными лицами;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации или должностного лица администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются главой сельского поселения.
Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.

3.5. Рассмотрение обращений граждан ответственным исполнителем и подготовка ответа заявителю
3.5.1. Юридическим фактом для начала исполнения административной процедуры является передача обращения граждан должностному лицу, который будет осуществлять исполнение документа. Должностное лицо определяет ответственного исполнителя, передает ему обращение граждан для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.
3.5.2. Поступившие в администрацию обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.
3.5.3. Обращения могут рассматриваться непосредственно с выездом на место или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.
3.5.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
3.5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.
3.5.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом орган, в который, по его мнению, следует направить обращение;
- на обращения, не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются;
- обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются. В необходимых случаях такие письма отправляются в правоохранительные органы;
- обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по принадлежности и списываются в дело;
- обращения, бессмысленные по содержанию, списываются;
- обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.
3.5.7. В случае если обращение одного того же лица (группы лиц), по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию сельского поселения с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, может быть принято решение главы поселения о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу;
- если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, то рассмотрение обращения прекращается.
3.5.8. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит текст ответа и передает на подпись.
Ответ на обращение подписывается главой поселения, заместителем главы администрации, либо уполномоченным на то лицом.
Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.
3.5.9. Регистрацию подписанных ответов на обращения граждан осуществляет специалист в день подписания или на следующий рабочий день.
3.5.10. Ответ авторам обращений отправляется в течение 2 рабочих дней после регистрации исходящего документа.
3.5.11. Результатом выполнения административной процедуры является отправка ответа заявителю.
3.5.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6. Продление срока рассмотрения обращений граждан

3.6.1. Юридическим фактом для начала исполнения административной процедуры является исключительный случай, а также случай направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В этих случаях глава поселения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
3.6.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой поселения. Уведомление о продления срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.
3.6.3. Продление сроков исполнения обращения осуществляется исполнителем не позднее, чем за 3 дня до контрольного срока исполнения обращения.
3.6.4. Максимальный срок выполнения административного действия – 2 рабочих дня.

3.7. Предоставление справочной информации о ходе
рассмотрения обращения

3.7.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.
3.7.2. Справочную работу по предоставлению муниципальной услуги ведет специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги. Справки представляются по следующим вопросам:
- о получении обращения и направлении его на рассмотрение специалистам администрации;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.
3.7.3. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.
При получении запроса по телефону специалист:
- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить должностному лицу, которому передано на исполнение данное обращение;
- к назначенному сроку ответственный исполнитель подготавливает ответ.
3.7.4. Результатом выполнения административной процедуры является информирование гражданина при личном обращении или по справочному телефону по существу обращения в устной форме.
3.7.5. Максимальный срок выполнения административного действия – 15 минут.

3.8. Личный приём граждан

3.8.1. Организацию личного приёма граждан осуществляет должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги.
3.8.2. Личный прием граждан в администрации проводится главой сельского поселения, заместителем главы администрации и уполномоченными на то лицами.
3.8.3. Глава поселения ведет приём не реже двух раз в месяц в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым им, другие должностные лица - ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).
3.8.4. Предварительную запись на личный приём к должностным лицам осуществляет специалист администрации.
Запись на личный приём проводится в часы работы администрации и при личном обращении или по телефону 8(473 48)48-4-25.
В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и др.) главы поселения, заместителя главы администрации, к которому записан на приём гражданин, приём переносится на другой день, о чём гражданин уведомляется заранее, либо по поручению главы поселения, заместителя главы администрации приём может быть поручен другому должностному лицу.
3.8.5. Приём граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
Правом на первоочередной личный прием обладают:
- Герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;
- инвалиды I и II групп инвалидности и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- беременные женщины,
- граждане, пришедшие на личный приём с ребёнком в возрасте до трёх лет.
Если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию администрации, ему разъясняется порядок обращения в иные органы государственной власти.
3.8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3.8.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим административным регламентом.
3.8.8. После завершения личного приема, подготовленные поручения главы поселения и карточки личного приема посетителей подписываются принимавшими лицами.
3.8.9. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают должностному лицу, давшему поручение, и направляют ответ заявителю.
3.8.10. Ответ на обращение подписывается главой поселения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
3.8.11. Материалы с личного приёма хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.
3.8.12. Результатом административного действия является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим приём, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.
3.8.13. Максимальный срок исполнения административной процедуры зависит от сложности обращения и составляет 1 час.

3.9. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.9.1. Подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме предусмотрена на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) и Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области (www.govvrn.ru), путем заполнения одной из размещенных форм.
3.9.2. Для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги заявителю необходимо: зарегистрироваться на Портале государственных и муниципальных слуг Воронежской области либо на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в результате регистрации создается "Личный кабинет" пользователя);
в соответствующем разделе заполнить электронную форму;
выбрать раздел «Услуги, предоставляемые в электронном виде»;
выбрать требуемый тип запроса из списка;
заполнить электронную форму заявления и прикрепить к нему необходимые документы в электронной форме.
Отправка запроса производится путем нажатия кнопки "Отправить".
3.9.3. Заявитель вправе получить выполнение запроса муниципальной услуги в электронной форме.
3.9.4. Заявитель вправе получать сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме.
3.9.5. Сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги отражаются в "Личном кабинете" пользователя на Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области либо на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет в виде одного из следующих состояний запроса:
отклонено (с указанием причин отклонения);
на рассмотрении;
выполнено.

**4.ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**
4.1.Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия решений ответственными должностными лицами:
4.1.1.Текущий контроль за полнотой и качеством исполнения должностными лицами муниципальной услуги осуществляется главой сельского поселения, а также муниципальными служащими, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей, а также анализа соответствующих регистрационно-контрольных форм и электронной базы данных.
4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется ответственными за организацию работы с обращениями граждан.
4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги:
Плановые и внеплановые проверки соблюдения и предоставления муниципальными служащими и должностными лицами администрации муниципальной услуги осуществляются главой поселения, заместителем главы администрации. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.
Периодичность осуществления проверок устанавливается главой сельского поселения, но не реже чем один раз в квартал.
4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.
За нарушение положений административного регламента и иных нормативных правовых актов при рассмотрении обращений граждан муниципальные служащие и иные должностные лица могут привлекаться к ответственности в соответствии с действующим законодательством.
4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:
Контроль за предоставлением муниципальной услуги могут осуществлять авторы обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в материалах по обращению не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,
А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
СЛУЖАЩИХ**
5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги:
5.1.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения и ее должностных лиц, муниципальных служащих во внесудебном порядке и (или) в судебном порядке.
5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:
5.2.1.Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области муниципальными правовыми актами сельского поселения для предоставления муниципальной услуги;
4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения Грибановского муниципального района;
6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения;
7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего администрации сельского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:
Оснований для отказа в рассмотрении либо приостановления рассмотрения жалобы не имеется.
5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:
5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступившая жалоба.
Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
5.4.2. Жалоба должна содержать:
1) наименование органа местного самоуправления, должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, в адрес которого должен быть направлен ответ заявителю;
3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего;
4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:
5.5.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).
5.6. Должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:
5.6.1. Жалоба подается в администрацию сельского поселения на имя главы сельского поселения.
5.7. Сроки рассмотрения жалобы:
5.7.1. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.
5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:
5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги, уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:
1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом, муниципальным служащим опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами сельского поселения, а также в иных формах;
2) отказывает в удовлетворении жалобы.
5.8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.8.1 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Приложение № 1**
к административному регламенту
«Рассмотрение обращений граждан»

БЛОК – СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан»