

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КАЗАЧКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КАЛИНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 25 июля 2016 г. № 63-п**

**с.Казачка**

**О внесении изменений и дополнений**

**в постановление администрации Казачкинского МО**

**от 12.05.2014 г. № 15-п**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст. 33 Устава Казачкинского МО Калининского муниципального района Саратовской области, ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации Казачкинского муниципального образования Калининского муниципального района Саратовской области от 12.05.2014 г. № 15-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Казачкинского муниципального образования Калининского муниципального района» следующие изменения и дополнения:

- В приложении к постановлению «Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации Казачкинского муниципального образования Калининского муниципального района»:

Часть «Требования к местам предоставления муниципальной услуги» дополнить п. 8.1. следующего содержания:

-8.1. «Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также требованиям законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения оснащаются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

системой охранной сигнализации;

средствами оказания первой медицинской помощи;

туалетными комнатами для посетителей.

Входы в туалетные комнаты оснащаются условными обозначениями и, при необходимости, разъясняющими надписями.

Входы в помещения посетителям с животными (кроме собаки-проводника), в том числе с птицей, запрещается.

Доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги для лиц с ограниченными возможностями обеспечивается кнопками вызова, расположенными при входе.

Требования к обеспечению доступности муниципальных услуг для инвалидов:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание работниками иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура в регистратуре»;

Части 4-5 изложить в новой редакции:

«ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Порядок осуществления текущего контроля

48. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами за предоставлением муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Саратовской области.

49. Текущий контроль осуществляется должностными лицами Администрации постоянно.

Порядок и периодичность осуществления плановых

и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

50. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжений Администрации.

51 Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Администрации) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

52. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой Администрации.

Ответственность должностных лиц администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

53. Ответственность специалистов администрации, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, определяется в их должностных регламентах.

По результатам контроля, в случае выявления нарушений прав заявителей, требований регламента или иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, глава администрации принимает меры по наложению дисциплинарного взыскания. Заявители информируются в установленном законом порядке.

54. Должностные лица Администрации несут персональную ответственность за соблюдение требований регламента, за осуществляемые действия (бездействие) и принимаемые решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций.

55. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МУНИЦИПАЛЬНОГО ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

Информация для заявителей об их праве на досудебное

(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений,

принятых (осуществляемых) в ходе предоставления

муниципальной услуги

56. В случае нарушения прав заявителей они вправе обжаловать решения, действия (бездействие) Администрации, его должностных лиц во внесудебном или судебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

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

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальной услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальной услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение срока, установленного настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень оснований

для приостановления рассмотрения жалобы и случаев,

в которых ответ на жалобу не дается

58. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.

59. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Основания для начала процедуры досудебного

(внесудебного) обжалования

60. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя или его законного представителя с требованием о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя Администрацией, его должностным лицом, муниципальным служащим при предоставлении ими муниципальной услуги (далее - жалоба).

61. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа местного самоуправления, должности должностного лица Администрации, специалиста Администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица либо специалиста Администрации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, руководителя Администрации, должностного лица либо специалиста Администрации.

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

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения

жалобы (претензии)

62. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Предоставление информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

Органы исполнительной власти и должностные лица,

которым может быть направлена жалоба (претензия)

заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

63. Жалоба подается в Администрацию на имя главы Администрации в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

64. Прием жалоб в письменной форме осуществляется по адресу, предусмотренному настоящим Административным регламентом.

Прием жалоб осуществляется в соответствии с режимом работы Администрации. Время приема жалобы специалистом Администрации не должно превышать 15 минут.

65. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

66. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

67. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) сайта Администрации http:kazach.kalininsk.sarmo.ru. в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) электронной почты по адресу: (http:kazach.kalininsk.sarmo.ru);

в) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)/ регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.rU/http://64.gosuslugi.ru/),;

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

68. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению главой администрации, а в период его отсутствия лицом, его замещающим.

69. В случае если в Администрацию подана жалоба, принятие решения по которой не входит в компетенцию Администрации, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы Администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

70. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в лицензирующем органе.

Положения настоящего пункта Административного регламента применяются со дня вступления в силу соглашения о взаимодействии между Администрацией и многофункциональным центром, подлежащего заключению Администрацией в обязательном порядке в случае создания на территории Калининского муниципального района Саратовской области представительства многофункционального центра, уполномоченного на прием жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти района, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

71. Обеспечение приема, рассмотрения жалоб, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с установленными требованиями осуществляет специалист сектора по взаимодействию со службами жизнеобеспечения и работе с обращениями граждан Администрации в пределах своей компетенции.

72. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте Администрации, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, его должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб, при условии создания на территории района представительства таких многофункциональных центров;

д) формирование отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

Сроки рассмотрения жалобы

73. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению главой Администрацией (или лицом его замещающим) в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа отдела Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

74. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого в результате предоставления муниципальной услуги решения, исправления допущенных специалистами администрации 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 субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

Кроме того, не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) администрации, должностных лиц, муниципального служащего, а также несоответствия законодательству принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги не установлены.

Решение об удовлетворении жалобы (отказе в удовлетворении жалобы) оформляется распоряжением Администрации.

При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

75. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, предусмотренного пунктом 73 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется ответ по результатам рассмотрения жалобы.

76. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

77. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации (лицом его замещающим).

78. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

79. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**Глава администрации Н.А. Агафонов**