**АДМИНИСТРАЦИЯ
КОЛОМЫЦЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЛИСКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12 апреля 2013 г. № 28
село Коломыцево

О внесении изменений и дополнений в постановление администрации
Коломыцевского сельского поселения Лискинского муниципального
района Воронежской области от 26.10.2012 г. № 57 «Об утверждении административного регламента администрации Коломыцевского
сельского поселения Лискинского муниципального
района Воронежской области по предоставлению
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»»

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с действующим законодательством, администрация Коломыцевского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения и дополнения в постановление администрации Коломыцевского сельского поселения Лискинского муниципального района Воронежской области от 26.10.2012 г. № 57 «Об утверждении административного регламента администрации Коломыцевского сельского поселения Лискинского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»»:

1.1. Раздел 2 Регламента дополнить пунктом 2.10. следующего содержания:

«2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.
Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – не более 15 минут.
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут».

1.2. Раздел 2 Регламента дополнить пунктом 2.11. следующего содержания:

«2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме
2.11.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:
- индивидуального информирования;
- публичного информирования.
Информирование проводится в форме:
- устного информирования;
- письменного информирования.
2.11.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги (далее – должностное лицо) лично, по телефону, через официальный сайт, посредством электронной почты.
2.11.3. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
2.11.4. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;
- необходимость представления дополнительных документов и сведений.
Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.
При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.
Должностное лицо при обращении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.
Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.
Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.
Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.
В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.
2.11.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в администрацию осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.
При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.
2.11.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.
2.11.7. При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме осуществляется:
- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- обеспечение возможности для граждан в целях получения муниципальной услуги представлять заявление и необходимые документы в электронном виде с использованием электронной почты, Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), портала государственных и муниципальных услуг Воронежской области (www.govvrn.ru);
- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме посредством электронной почты.
На портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области и на официальном сайте администрации района в сети Интернет заявитель может получить образцы необходимых заявлений для предоставления муниципальной услуги»

1.3. Раздел 6 Регламента изложить в следующей редакции:

«6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

6.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы:
- главе администрации Коломыцевского сельского поселения Лискинского муниципального района по адресу: село Коломыцево, улица Кольцова, 1а тел. 94-1-94.
Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в администрацию Лискинского муниципального района. Оснований для отказа в рассмотрении либо приостановления рассмотрения жалобы не имеется.
6.2. 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, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами 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, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.
6.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.
6.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Лискинского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
Жалоба должна содержать:
- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
6.5. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
6.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:
- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.
Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного п.5.6 заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
6.7. 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.
6.8. Заявители имеют право:
- на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц администрации Лискинского муниципального района в судебном порядке;
- на получение информации о сроках обжалования и юрисдикции суда, в который может быть подано соответствующее заявление, при судебном порядке обжалования».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

Глава Коломыцевского сельского поселения: И.В.Жидкова