|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Башkортостан Республикаhы**Борай районы муниципаль районының Кушманак ауыл**советы ауыл биләмәhе хакимиәте* |  | *Администрация сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан* |

**КАРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ПРОЕКТ**

**24 июнь 2019 йыл 24 июня 2019 года**

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Получение ответа на обращение граждан»**

 Руководствуясь [Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/902228011), Уставом сельского поселения Кушманаковский сельсовет, [Проектом постановления от 24 июня 2019 г. «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»](http://docs.cntd.ru/document/550166691), [Проектом постановления Администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет от 24 июня 2019 г. «Об утверждении реестра муниципальных услуг (функций), предоставляемых администрацией сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан»](http://docs.cntd.ru/document/440594907), **постановляю:**

 1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Получение ответа на обращение граждан» (приложение №1).

2. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан.

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

**Глава сельского поселения**

**Кушманаковский сельсовет**

**муниципального района**

**Бураевский район**

**Республики Башкортостан А.Д.Каюмов**

Приложение № 1

к проекту постановления Администрации сельского

 поселения Кушманаковский сельсовет

муниципального района Бураевский район

Республики Башкортостан

 от 24 июня 2019 года

**Административный регламент**

 **администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги «Получение ответа на обращение граждан»**

**Раздел 1. Общие положения**

 1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Получение ответа на обращение граждан» (далее – Регламент) в сельском поселении Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан (далее – поселение) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур (действий) и принятия решений при оказании муниципальной услуги. Муниципальная услуга предоставляется на территории сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан.

1.2. В случае наличия технической возможности муниципальная услуга будет предоставляться в электронном виде.

1.3. Консультации по вопросам оказания муниципальной услуги, в том числе сроков предоставления муниципальной услуги, порядка обжалования действий (бездействия) лиц, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, предоставляются управляющим делами администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан (далее – администрация), по телефону или письменно, почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

1.4. Место нахождения администрации: 452970, Республика Башкортостан, Бураевский район, д.Кушманаково, ул. Роберта Ахметгалиева, 62.

Электронный адрес: adm\_kyshmanakovo@mail.ru.

Адрес официального сайта администрации:

Телефоны для справок: (8347 56) 2-62-48, 2-62-40.

1.5. Прием заявителей для предоставления муниципальных услуг производится в соответствии со следующим графиком:

Ежедневно с 8.00 до 17.30 часов

Обеденный перерыв – с 12.30 до 14.00 часов.

Среда - не приёмный день.

Выходной день: суббота, воскресенье.

1.6. Информация, указанная в пунктах 1.4. – 1.5, размещается на информационном стенде администрации, в информационно-коммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан, средствах массовой информации и информационных материалах (брошюрах, буклетах) а также непосредственно предоставляется по телефону.

1.7.В качестве заявителей могут выступать: граждане Российской Федерации (далее – заявитель).

1.8.Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию и должностным лицам администрации.

1.9.Заявители имеют право на досудебное и судебное обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги непосредственно со дня вступления в силу указанных решений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Получение ответа на обращение граждан».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан (далее – администрация).

2.2.2. Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются администрацией. Предоставление муниципальной услуги осуществляется главой сельского поселения либо в установленном порядке управляющим делами администрации (далее – должностное лицо).

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является решение вопроса по обращению заявителя в пределах компетенции администрации и направление информации о результатах его рассмотрения заявителю или мотивированный отказ в рассмотрении обращения.

2.3.2. Информация, подтверждающая предоставление муниципальной услуги (отказ в предоставлении муниципальной услуги), может быть:

- представлена устно должностным лицом при личном приеме заявителя;

- выдана заявителю на бумажном носителе;

-направлена заявителю на бумажном носителе почтовым отправлением;

-направлена в электронном виде.

Форма и способ получения информации, подтверждающих предоставление муниципальной услуги (отказ в предоставлении муниципальной услуги), указываются заявителем в запросе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

2.3.3. Сведения о конечных результатах предоставления муниципальной услуги вносятся в журнал регистрации и контроля за запросами заявителей.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1.Срок предоставления ответа на письменные обращения.

2.4.1.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.1.2. При направлении запроса другим органам или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

2.4.1.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.2.Сроки представления ответа в ходе личного приема заявителя.

2.4.2.1.Личный прием заявителя проводится должностным лицом в соответствии с графиком приема граждан (п.1.5. Регламента).

2.4.2.2. 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 заявителя 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 в установленном законодательством порядке.

2.4.2.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

**2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Администрации, в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Башкортостан» и на РПГУ.

**2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления**

**муниципальной услуги**

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в администрацию.

2.6.2..Личный прием граждан в администрации производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

2.6.3..Рассмотрение письменных обращений заявителей осуществляется при их поступлении в администрацию.

2.6.4.Заявители имеют право направить в адрес администрации следующие виды письменных обращений:

заявление;

предложение;

жалоба.

К обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях заявителей.

Образцы письменных обращений прилагаются к настоящему Регламенту.

2.6.5.Письменное обращение заявителя в обязательном порядке должно содержать:

- наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись заявителя и дату.

2.6.6..Обращение заявителя в форме электронного документа должно содержать:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя,

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа,

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.6.7.В случае необходимости к обращению заявителем прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является исчерпывающим.

**2.7. 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. Перечень оснований для приостановления оказания муниципальной услуги**

При наступлении форс-мажорных обстоятельств оказание муниципальной услуги приостанавливается. Решение о приостановлении муниципальной услуги принимается главой сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан в форме постановления.

Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги является исчерпывающим.

2**.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Исключение составляют обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- если в письменном обращении заявителя 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

-если в обращении обжалуется судебное решение. Обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги является исчерпывающим.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в соответствующий администрацию или должностному лицу.

**2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

При предоставлении муниципальной услуги иные услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

**2.11. Плата за предоставление муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.12. 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 запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении ответа на обращение– 15 минут,

максимальный срок предоставления муниципальной услуги (при письменном обращении) – до 60 календарных дней,

максимальное время ожидания в очереди при личном приеме – в зависимости от количества заявителей, но не более 1 часа,

максимальный срок ожидания в очереди по предварительной записи – 10 минут.

2**.13.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Запрос подлежит регистрации в день приема документов.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга и местам ожидания**

Здание, в котором располагаются специалисты, осуществляющие прием заявителей, должно быть оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещение, оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Прием заявителей осуществляется в специально предназначенном для этих целей помещении, имеющих оптимальные условия для работы. Каждое рабочее место служащих, осуществляющих прием, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, иметь информацию о фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием.

Места для приема заявителей, заполнения заявлений, ожидания в очереди на представление или получение документов, по предоставлению муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы столами и стульями.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан. На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- текст Регламента с приложениями (полная версия на интернет - сайте и извлечения на информационных стендах);

- перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим), номера телефонов, адреса интернет - сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

**2.15.1.Доступность муниципальной услуги характеризуется следующими показателями:**

**1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;**

**2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;**

**3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;**

**4)** наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги, в том числе **размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования.**

**5)** простота и ясность изложения информационных документов;

6) доступность работы с представителями лиц, получающих услугу;

7) короткое время ожидания услуги;

2.15.2.Качество муниципальной услуги характеризуется следующими показателями:

1) точность исполнения муниципальной услуги;

2) профессиональная подготовка сотрудников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

3) высокая культура обслуживания заявителей;

4) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

5) количество обоснованных жалоб.

**6) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.**

**Раздел 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. Последовательность административных процедур**

3.1.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Для письменного обращения:

Прием письменного обращения.

Рассмотрение обращения, обработка документов (информации), необходимых для дачи ответа.

Формирование ответа с внесением сведений о конечном результате услуги в журнал регистрации обращений граждан.

Выдача письменного ответа заявителю.

Аналогичные административные процедуры предусматриваются для обращений, поступивших в форме электронного документа.

Для устного обращения:

Прием заявителя.

Дача устного ответа на обращение либо подготовка письменного ответа.

Выдача письменного ответа заявителю.

3.1.2.Выполнение административных процедур при рассмотрении письменных обращений

3.1.2.1.Прием письменного обращения.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в администрацию письменного обращения.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является управляющий делами.

Письменное обращение может поступить в администрацию одним из следующих способов:

- при личном обращении в администрацию,

 - почтовым отправлением.

Обращение может поступить в форме электронного документа.

Критериями принятия решений являются отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги; отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Исполнитель принимает обращение и направляет главе поселения.

Глава поселения визирует обращение и возвращает исполнителю.

Исполнитель регистрирует обращение в журнале.

Исполнитель рассматривает обращение на предмет наличия необходимых реквизитов, а также оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится посредством регистрации поступившего обращения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

Результатом данной административной процедуры является регистрация обращения

3.1.2.2 Рассмотрение обращения, обработка документов (информации), необходимых для дачи ответа.

Основанием для начала данной административной процедуры является принятие и регистрация обращения.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является глава поселения или, по его решению, управляющий делами.

Критериями принятия решения являются нахождение вопросов, постановленных в обращении, в компетенции администрации.

При направлении запроса другим органам или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится посредством формирования проекта ответа на обращение гражданина.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 28 календарных дней.

Результатом данной административной процедуры является подготовка проекта письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.2.3. Формирование ответа с внесением сведений о конечном результате услуги в журнал регистрации обращений граждан.

Основанием для начала данной административной процедуры является проект ответа на обращение.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является глава поселения или, по его решению, управляющий делами.

Критерием принятия решения является наличие необходимых и достаточных сведений для ответа на обращение.

Глава поселения рассматривает проект ответа на обращение, при необходимости вносит поправки. Доработанный ответ на обращение подписывается главой поселения.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится посредством регистрации ответа на обращение гражданина.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

Результатом данной административной процедуры является письменный ответ на обращение.

3.1.2.4. Выдача письменного ответа заявителю.

Основанием для начала данной административной процедуры является подписанный ответ на обращение.

Ответственным за выполнение данной административной процедуры является управляющий делами.

Исполнитель осуществляет выдачу заявителю ответа.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится посредством получения уведомления об отправке ответа либо проставления подписи гражданина о получении ответа при личной даче ответа.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 15 минут.

Результатом данной административной процедуры является предоставление муниципальной услуги.

3.1.3.Выполнение административных процедур при рассмотрении устных обращений.

3.1.3.1. Прием заявителя.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление обращения.

Ответственным за выполнение данной процедуры является должностное лицо в соответствии с графиком приема граждан.

Критериями принятия решений являются отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги; отказа в предоставлении муниципальной услуги.

На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане, имеющие установленное законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

Должностным лицом оформляется карточка личного приема гражданина и регистрируется в журнале регистрации личного приема граждан. В карточке личного приема граждан заносятся фамилия, имя, отчество заявителя, адрес регистрации (проживания), место работы, должность, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткое содержание проблемы и информация о результатах рассмотрения обращения.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится посредством внесения записи в журнал личного приема граждан и выдачи карточки личного приема установленного образца.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 15 минут.

Результатом данной административной процедуры является регистрация обращения.

3.1.3.2.Дача устного ответа на обращение либо подготовка письменного ответа.

Основанием для начала данной административной процедуры является принятие и регистрация обращения.

Ответственным за выполнение данной процедуры является должностное лицо в соответствии с графиком приема граждан.

Критерием принятия решения является наличие необходимых и достаточных сведений для ответа на обращение.

Должностное лицо по результатам личного приема принимает решение о принятии соответствующих мер по существу обращений заявителей и постановке данных по ним поручений на контроль.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию администрации, заявителю разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

Во время личного приема заявитель может сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с пунктом 3.1.2. настоящего Регламента. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

Фиксация результата выполнения административной процедуры производится посредством внесения записи в журнал личного приема граждан и карточку личного приема граждан либо, при даче письменного ответа, посредством регистрации ответа на обращение гражданина.

Максимальный срок выполнения административной процедуры, кроме рассмотрения письменных обращений, поданных в ходе личного приема, составляет 20 минут.

Результатом данной административной процедуры является ответ на обращение.

**Раздел 4. Формы контроля за исполнением**

**Регламента**

4.1. Контроль за исполнением Регламента осуществляется общественной контрольной комиссией. Состав, функции и полномочия общественной контрольной комиссии определяются постановлением главы поселения.

Контроль осуществляется путем проведения общественной контрольной комиссией проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации положений Регламента, иных нормативных правовых актов, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц администрации закрепляется в должностной инструкции.

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки проводятся не чаще одного раза в три года. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановая проверка проводится по жалобе заявителя на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги, в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностного лица администрации. Решение о проведении внеплановых проверок принимает председатель общественной контрольной комиссии. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.4. Заявители вправе направить письменное обращение в адрес председателя общественной контрольной комиссии с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение пятнадцати дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведённой по обращению. Информация подписывается главой поселения.*.*

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.5.По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей, соблюдения положений административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновного лица к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) администрации, должностных лиц**

**предоставляющих услугу**

5.1. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Пользователь имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц администрации в досудебном порядке – главе поселения, и в суд.

5.3.Предмет досудебного обжалования.

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 Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами 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 Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Башкортостан, муниципальными правовыми актами;

7) отказ учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан, портала государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.4.5. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.4.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.4.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.4.8. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, были устранены, заявитель вправе вновь направить повторную жалобу.

Приложение № 1

 к административному

 регламенту администрации

 сельского поселения Кушманаковский сельсовет

муниципального района Бураевский район

 Республики Башкортостан по предоставлению

 муниципальной услуги
«Получение ответа на обращение граждан»

Образцы письменного обращения

Главе сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индекс, адрес

Заявление

Личная подпись заявителя

Дата

Главе сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индекс, адрес

Предложение

Личная подпись заявителя

Дата

Главе сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индекс, адрес

Жалоба

Личная подпись заявителя

Дата

Приложение № 2 к административному регламенту администрации сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги «Получение ответа на обращение граждан»

Образцы электронного обращения

Главе сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индекс, адрес

адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Личная подпись заявителя

Дата

Главе сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индекс, адрес

адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предложение

Личная подпись заявителя

Дата

 Главе сельского поселения Кушманаковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

индекс, адрес

адрес электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалоба

Личная подпись заявителя

Дата

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Получение ответа на обращение граждан»

Письменное (либо электронное) обращение

|  |
| --- |
| Обращение заявителя |

|  |
| --- |
| Администрация сельского поселения (глава сельского поселения) |

|  |
| --- |
| Регистрация обращения |

|  |
| --- |
| Должностное лицо, рассматривающее обращение |

|  |
| --- |
| Рассмотрение обращения должностным лицом, обработка документов (информации), необходимых для дачи ответа |

|  |
| --- |
| Формирование ответа на обращение |

|  |
| --- |
| Выдача письменного (электронного) ответа на обращение |

Устное обращение

|  |
| --- |
| Прием заявителя, его регистрация |

|  |
| --- |
| Дата устного ответа на обращение |