**администрация МАРГАРИТОВСКОГО сельского поселения**

**азовского района ростовской области**

**постановление**

**21.02.2020 № 23 с. Маргаритово**

Об утверждении административного

регламента работы с обращениями граждан

в администрации Маргаритовского сельского поселения

Азовского района

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Администрации Азовского района Ростовской области от 14.03.2011 г. №257 «Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Азовского района», в соответствии со статьей 17 Устава муниципального образования «Маргаритовское сельское поселение», администрация Маргаритовского сельского поселения постановляет:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации Маргаритовского сельского поселения (приложение).

2. Признать утратившим силу Постановление администрации Маргаритовского сельского поселения № 19 от 08.04.2011 года «Об утверждении административного регламента работы с обращениями граждан в администрацию Маргаритовского сельского поселения Азовского района.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

4.Обнародовать настоящее постановление путем размещения на информационном стенде в здании администрации Маргаритовского сельского поселения и на официальном сайте Маргаритовского сельского поселения.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Маргаритовского сельского поселения А.В.Гончаров

Приложение

к Постановлению администрации Маргаритовского сельского поселения

от 21.02.2020 №23

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**работы с обращениями граждан в администрации Маргаритовского сельского поселения Азовского района**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан в администрации Маргаритовского сельского поселения Азовского района (далее – «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности администрации Маргаритовского сельского поселения Азовского района, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее – «обращение») понимается направленное в администрацию Маргаритовского сельского поселения Азовского района или на имя Главы администрации Маргаритовского сельского поселения, письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина в администрацию сельского поселения.

1.2. Правовые основания работы с обращениями:

-Конституцией Российской Федерации, 1993 г.;

-Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

-Федеральным законом от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

-Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

-постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

-постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 г. № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПин 2.2.2./2.4.1340-03»;

-Уставом Маргаритовского сельского поселения

-Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 г. № 540-ЗС (ред. от 15.03.2007 г.) «Об обращениях граждан»;

-Областным законом Ростовской области от 25.10.2002 г. № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

-постановлением Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 г. № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

-постановлением Главы Азовского района от 03.04.2008 года «Об исполнении постановления Администрации Ростовской области от 29 ноября 2007 года № 468 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

### - Постановление Правительства Ростовской области от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций».

1.3. Результатом рассмотрения обращения может являться:

-устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений;

-необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений.

2. Требования к рассмотрению обращения:

2.1. Порядок информирования о подаче и рассмотрении обращения.

2.1.1. Информация по вопросам подачи и исполнения обращений граждан предоставляется ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Маргаритовского сельского поселения по телефону: 8(86342) 90-137

По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан Главой администрации Маргаритовского сельского поселения;

- почтовый адрес, адрес электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение администрации Маргаритовского сельского поселения.

Ответ ответственного специалиста по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Маргаритовского сельского поселения должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

В случае необходимости специалист, принявший звонок, может сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить дополнительную информацию по существу вопроса. Время телефонного разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения ответственные специалисты по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Маргаритовского сельского поселения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Информация по вопросам подачи и исполнения обращений предоставляется гражданам в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

2.1.2. Первичный прием граждан осуществляется по адресу: с.Маргаритово , ул.Ровная , 7.

2.1.3. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.4. Гражданин с учетом режима работы администрации сельского поселения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения лично, при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

2.1.5. Порядок предоставления консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

-требований к оформлению письменного обращения;

-места и графика личного приема Главы администрации Маргаритовского сельского поселения, для рассмотрения обращений;

-порядка и сроков рассмотрения обращений;

-порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

-компетентность;

-четкость в изложении материала;

-полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с помощью телефонной связи, Интернета, электронной почты.

2.2. Условия приема граждан и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов, должны быть оборудованы соответствующей мебелью и обеспечены канцелярскими принадлежностями и др. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Рабочие места специалистов по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Маргаритовского сельского поселения, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются необходимой оргтехникой, позволяющей исполнять должностные обязанности в полном объеме.

В администрации сельского поселения прием граждан Главой администрации Маргаритовского сельского поселения, в специально отведенном помещении, оборудованном в соответствии с предъявляемыми требованиями.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Главой администрации Маргаритовского сельского поселения ведется индивидуальный прием гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней с момента поступления в администрацию Маргаритовского сельского поселения Азовского района.

 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_324019/da7a0ad0b13eec3665b7274d2a517a9f85d41730/#dst100238) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения».

2.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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, должностное 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 администрацию сельского поселения. О данном решении, уведомляется гражданин, 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Административные процедуры

3.1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

-прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

-регистрация поступающих обращений;

-рассмотрение обращений Главой администрации сельского поселения, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту;

-направление обращений исполнителям;

-направление исполнителем письменного ответа гражданину.

3.1.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в администрацию Маргаритовского сельского поселения.

Обращение может поступить в администрацию сельского поселения одним из следующих способов:

-почтовым отправлением;

-посредством факсимильной связи;

-через Общественную приемную администрации сельского поселения в Интернете;

-по электронной почте;

-нарочным;

-доставлением непосредственно гражданином

-представителем гражданина, при наличии у первых документов, подтверждающих право представлять интересы гражданина и подписи.

Для приема заявлений, жалоб, предложений граждан в форме электронных обращений (Общественная приемная администрации сельского поселения в Интернете) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее указание гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо администрация Маргаритовского сельского поселения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу администрации Маргаритовского сельского поселения: 346776, Ростовская область, Азовский район, с. Маргаритово , ул.Ровная ,7

Электронное обращение направляется через официальный сайт администрации Маргаритовского сельского поселения по адресу: [маргаритовское.рф/](https://semibalkovskoe.ru/)

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: 8(86342) 90150.

Прием обращений осуществляется ответственными специалистами по работе с обращениями граждан администрации Маргаритовского сельского поселения, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

- подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место, либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование Главе администрации сельского поселения, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в администрацию Маргаритовского сельского поселения.

3.1.2. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации Маргаритовского сельского поселения.

Регистрация обращений осуществляется с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело". При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении: вид обращения (заявление, предложение, жалоба); дата и номер регистрации; данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес); тема обращения; содержание обращения; данные о наличии приложений; вид доставки; состав документа; сопроводительный документ.

В случае регистрации обращения, поступившего через Общественную приемную администрации сельского поселения в Интернете, обращение вносится в электронный реестр поступившей почты.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения в системе "Дело" и передача обращения гражданина на рассмотрение.

3.1.3. Рассмотрение обращений Главой администрации Маргаритовского сельского поселения, ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную Главы администрации сельского поселения, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения.

Обращения передаются на рассмотрение и согласование Главе администрации сельского поселения, ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения.

3.1.4. Результатом рассмотрения обращений Главой администрации сельского поселения, является направление ответственными специалистами по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения, обращения с резолюцией или сопроводительным письмом исполнителям - организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией **-** 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы гражданам должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

- в ответе должны быть указаны: дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если Глава администрации сельского поселения, ответственные специалисты по работе с обращениями граждан и документообороту запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки, либо направить копию ответа, данного гражданину.

Глава администрации сельского поселения, давший поручение по обращению, ответственным специалистам по работе с обращениями граждан и документообороту:

- рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ гражданину (в орган, обратившийся в интересах гражданина);

- дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

- определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2. Проведение личного приема.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: Ростовская область, Азовский район, с.Маргаритово , ул.Ровная ,7.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд, находящийся в холле администрации Маргаритовского сельского поселения, а также доступен на официальном сайте администрации Маргаритовского сельского поселения.

Во время личного приема Главой администрации сельского поселения, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы администрации сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Глава администрации сельского поселения может проводить выездные личные приемы граждан в сельском поселении, в организациях, на предприятиях сельского поселения.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо гражданину разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.2.1. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема Главы администрации Маргаритовского сельского поселения.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к Главе администрации сельского поселения, в том числе на его выездной прием.

Ответственные специалисты по работе с обращениями граждан и документообороту администрации сельского поселения:

- проводят предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;

- устанавливают личность гражданина по документу, удостоверяющему личность;

- регистрируют гражданина с использованием системы "Дело", вносит в базу данных сведения о нем. В бумажном виде оформляет карточку личного приема гражданина. При необходимости находят историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

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.

Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.2.2. Рассмотрение письменного обращения гражданина, принятого в ходе личного приема, осуществляется в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

3.3. Рассмотрение устных обращений к Главе администрации сельского поселения при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Основанием для начала рассмотрения обращения является устное обращение гражданина к Главе администрации сельского поселения при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Устные обращения, поступившие в ходе выступления в прямом эфире, должностное лицо, ответственное за организацию и проведение прямого эфира, направляет в сектор по работе с обращениями граждан и документообороту на регистрацию.

При поступлении устного обращения, в котором требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается Главой администрации сельского поселения непосредственно в прямом эфире или по телефону.

Остальные обращения обобщаются по тематике и рассматриваются в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Ответы на часто встречающиеся вопросы граждан могут размещаться на официальном сайте администрации сельского поселения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ведущим специалистом администрации сельского поселения.

4.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Регламента.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться один раз в квартал) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несёт персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка приёма документов;

- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства;

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и порядка подготовки выдачи отказа в предоставлении муниципальной услуги».

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги.

5.1. Внесудебное (досудебное) обжалование.

Жалоба на решение или действие (бездействие), осуществляемое на основании настоящего Административного регламента, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.   
 При обращении заявителя устно, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  
 В письменной жалобе указываются:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Жалобы заявителей, содержащие обжалование действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

В случае, если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации Маргаритовского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении в адрес заявителя, направившего жалобу, направляется письменное уведомление.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении меры дисциплинарной ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе оформления документов, требований законодательства Российской Федерации, настоящего регламента и повлекшие за собой жалобу. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин, почему она признана необоснованной.

5.2. Судебное обжалование.

Решение и действия (бездействие) администрации Маргаритовского сельского поселения, должностных лиц администрации Маргаритовского сельского поселения, нарушающие право заявителя на получение муниципальной услуги "Выдача заверенных копий постановлений (распоряжений) администрации Маргаритовского сельского поселения" могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации».

 Глава администрации

Маргаритовского сельского поселения А.В.Гончаров

Приложение №1

к административному регламенту

работы с обращениями граждан

в администрацию

Маргаритовского сельского поселения

Азовского района

**карточка регистрационного учета**

**администрация Маргаритовского сельского поселения**

Обращение гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Поступило устное обращение

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г.

Адрес: Россия, Ростовская обл., Азовский р-он с. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д. \_\_\_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения:

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

Поручение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения:

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

Приложение №2

к административному регламенту

работы с обращениями граждан

в администрацию

Маргаритовского сельского поселения

Азовского района

**карточка регистрационного учета**

**администрация Маргаритовского сельского поселения**

Обращение гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Коллективное

Поступило письменное обращение

Вид: заявление , предложение , жалоба

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г.

Номер регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: Россия, Ростовская обл., Азовский р-он с.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д. \_\_\_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения:

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

Вид доставки: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Состав документа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Данные о наличии приложений:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сопроводительные документы:

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**