

АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОРЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
БУДЕННОВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 01 сентября 2014 года № 148

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРИЕМА, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ПРИМЕНЕНИЯ
НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ОРЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БУДЕННОВСКОГО
РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ О МЕСТНЫХ НАЛОГАХ И
СБОРАХ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ
ЗАЯВИТЕЛЯМ»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
администрация муниципального образования Орловского сельсовета
Буденновского района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент
«Организация приема, обеспечение своевременного и полного рассмотрения
обращений по вопросам применения нормативных правовых актов
муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района
Ставропольского края о местных налогах и сборах, принятие по ним решений
и направление ответов заявителям».

2. Настоящее постановление разместить на официальном сайте
администрации муниципального образования Орловского сельсовета
www.sorlovka.ru.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его
официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить
на управляющего делами администрации муниципального образования
Орловского сельсовета Заиченко А.А.

Глава
муниципального образования
Орловского сельсовета

В.Е. Лысенко

Утвержден
постановлением администрации
муниципального образования
Орловского сельсовета
от 01 сентября 2014 года № 148

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ОРЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БУДЕННОВСКОГО РАЙОНА
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО И
ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ
ПРИМЕНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОРЛОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
БУДЕННОВСКОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ О МЕСТНЫХ
НАЛОГАХ И СБОРАХ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И
НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края предоставления муниципальной услуги «Организация приема, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования о местных налогах и сборах, принятие по ним решений и направление ответов заявителям» (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края и заявителями, обратившимися в администрацию (далее - заявители) для предоставления муниципальной услуги.

Под обращениями в настоящем Регламенте понимаются поступившие в администрацию в письменной или в электронной форме предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Получатели муниципальной услуги (далее - заявители):

а) граждане Российской Федерации, юридические лица либо их уполномоченные представители;

б) налогоплательщики и плательщики сборов, на которых в соответствии с настоящим Кодексом возложена обязанность уплачивать соответственно налоги и (или) сборы

в) налоговые агенты - лица, на которых в соответствии с НК РФ возложены обязанности по исчислению, удержанию у налогоплательщика и перечислению налогов в бюджетную систему Российской Федерации (далее заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Заявители получают информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- а) при непосредственном обращении;
- б) по телефону;
- в) по факсимильной связи;
- г) по электронной почте;
- д) на официальном сайте администрации;
- е) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- ж) с использованием государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее - региональный портал).

1.3.2. Администрация муниципального образования располагается по адресу: Ставропольский край, Буденновский район, село Орловка, улица Ленина, 58.

Время работы администрации: понедельник – пятница с 8-00 до 16-00 час, перерыв с 12-00 до 13-00 час., выходные дни – суббота, воскресенье, а также праздничные дни, установленные Постановлением Правительства РФ на соответствующий календарный год.

1.3.3. Справочные телефоны - (86559) 97-3-84, 97-0-08; факс администрации: (86559) 97-3-84.

1.3.4. Адрес официального сайта, электронной почты администрации:
официальный сайт – www.sorlovka.ru;
электронный адрес – orlovka-26-60@mail.ru

1.3.5. При консультировании по телефону либо при непосредственном обращении граждан в администрацию должностные лица администрации дают исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги. Если специалист администрации, принявший телефонный звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. По обращениям, поступившим по электронной почте, на официальный сайт администрации, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления обращения.

1.3.7. На информационном стенде, в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте администрации, в Едином портале, в региональном портале размещается информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги:

- а) административный регламент предоставления муниципальной услуги;
- б) термины и определения, которые необходимо знать и применять при обращении в администрацию;
- в) наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них;
- г) образец обращения (приложение 1 к настоящему Регламенту);
- д) перечень документов, представляемых заявителем в администрацию, и требования к этим документам;
- е) блок-схема, содержащая последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги (приложение 2 к настоящему Регламенту);
- ж) почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес официального сайта администрации.

1.3.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, его должностных лиц, направляется в течение 7 календарных 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.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Муниципальная услуга «Организация приема, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений по вопросам применения нормативных правовых актов муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края о местных налогах и сборах, принятие по ним решений и направление ответов заявителям»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

2.2.2. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные организации.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в письменной или в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, регионального портала, является направление заявителю ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов либо уведомления о направлении обращения в иные органы государственной власти и местного самоуправления, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Под ответом в настоящем Регламенте понимается ответ на обращение заявителя, данный в письменной и/или электронной форме.

2.3.2. Результатом предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в устной форме в ходе личного приема, осуществляемого главой администрации МО Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, является разъяснение по существу вопросов о применении нормативных правовых актов муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края о местных налогах и сборах, либо направление заявителя в иные органы государственной власти и местного самоуправления, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение 2 месяцев со дня регистрации обращения.

2.4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.3. При поступлении обращения, ответ на которое не может быть дан без предоставления уточненных сведений, администрация в пятидневный срок запрашивает у заявителя необходимые сведения в соответствии с ч. 6

ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2.5. Перечень нормативных правовых актов
Российской Федерации и нормативных правовых актов
Ставропольского края, регулирующих предоставление
муниципальной услуги, с указанием их реквизитов**

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Налоговый кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Положение об администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края;

настоящий Регламент.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
Российской Федерации и нормативными правовыми актами
Ставропольского края для предоставления
муниципальной услуги**

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо устное или письменное обращение заявителя, в том числе поступившее на официальный сайт администрации или по электронной почте, с использованием Единого портала, регионального портала.

2.6.2. В письменном обращении, в том числе, поступившем в электронной форме, должны быть указаны:

а) наименование органа местного самоуправления, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, которому оно адресовано;

б) фамилия, имя и отчество заявителя;

в) почтовый и/или электронный адрес заявителя;

г) суть обращения заявителя;

д) личная подпись заявителя или простая электронная подпись (иной аналог собственноручной подписи);

е) дата отправления.

2.6.3. Обращение, отправляемое в электронной форме, должно быть в одном из следующих форматов:

*.rtf - проприетарный межплатформенный формат хранения размеченных текстовых документов;

*.txt - компьютерный файл, содержащий текстовые данные;

*.odf - открытый формат документов для офисных приложений (например, odt, ods);

*.pdf - кроссплатформенный формат электронных документов;

*.djvu - графический формат, оптимизированный для хранения отсканированных документов;

*.bmp - формат хранения растровых изображений;

*.jpeg - графический формат, применяемый для хранения фотоизображений.

2.6.4. Вместе с обращением заявитель вправе представить подлинники либо копии документов, в том числе в электронной форме, необходимых для обоснования обращения.

2.6.5. Обращения и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляемые в форме электронных документов:

а) оформляются в соответствии с образцами обращений (приложение 1 к настоящему Регламенту);

б) подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи», статей 21.1 и 21.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) предоставляются с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет.

2.6.6. Администрация, иные органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

б) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Ставропольского края, органов местного самоуправления Ставропольского края, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами.

2.6.7. При обращении в администрацию физических лиц, выступающих от имени заявителя, представляются документы, подтверждающие их полномочия выступать от имени заявителя.

2.6.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

2.7.1. Администрация муниципального образования отказывает заявителю в приеме письменного обращения, в том числе поступившего в электронной форме, в следующих случаях:

а) обращение в электронной форме подготовлено в формате, не указанном в пункте 2.6.3 настоящего Регламента;

б) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7.2. Заявитель уведомляется об отказе в приеме документов в письменной форме в течение трех рабочих дней.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Обращение не рассматривается, если:

а) обращение не содержит наименования юридического лица (для гражданина - фамилию, имя и отчество), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя;

б) обращение не поддается прочтению;

в) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и заявителем не представлены документы, подтверждающие право на получение данных сведений;

г) в обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно направлялись ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

е) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.8.2. Заявитель уведомляется об отказе в рассмотрении его обращения в письменной форме в течение трех рабочих дней.

2.9. Порядок, размер и основания взимания пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.9.1 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания
в очереди при подаче запроса
и получения результата предоставления
муниципальной услуги и при получении
результата предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения, а также при осуществлении главой администрации личного приема не должно превышать пятнадцати минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса
заявителя о предоставлении муниципальной
услуги

2.11.1. Регистрация обращения заявителя осуществляется в течение одного рабочего дня в порядке, установленном п. 3.3.1.

2.12. Требования к помещениям, в которых
предоставляется муниципальная услуга,
к залу ожидания, местам для подачи обращения,
информационным стендам

2.12.1. Центральный вход в здание администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о муниципальном органе, исполняющем муниципальную услугу:

- наименование;
- режим работы;
- адрес официального сайта;
- адрес электронной почты;
- номера телефонов для справок.

2.12.2. Помещения администрации, в которых исполняется муниципальная услуга, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30.06.2003.

2.12.3. Указанные помещения располагаются с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта (не более 10 минут пешком). Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.4. Сектор ожидания и информирования заявителей должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется столами

и стульями для возможности оформления обращения, а также информационным стендом (материалами).

2.12.5. Информационный стенд (материалы) должен содержать сведения, указанные в пункте 1.3.7 настоящего Регламента.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.13.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

наличие образца обращения для получения муниципальной услуги, в том числе в электронной форме (приложение 1);

возможность направления заявителем обращения и документов к нему в удобной для него форме: при личном обращении, на телефон доверия, по факсимильной связи, почте, электронной почте, на официальный сайт администрации, с использованием Единого портала, регионального портала.

2.13.2. Информация о рассмотрении обращений предоставляется исполнителем при личном обращении заявителя, по телефону или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования:

- а) дата получения обращения и его регистрации;
- б) о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения;
- в) об отказе в рассмотрении обращения;
- г) о продлении срока рассмотрения обращения;
- д) о результатах рассмотрения обращения.

2.13.3. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- достоверность информации, предоставляемой заявителю;
- полнота информации по сути обращения заявителя;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Обращение, направленное на официальный сайт администрации, по электронной почте, с использованием Единого портала, регионального портала, должно содержать фамилию, имя, отчество заявителя, электронный

и/или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ, контактный телефон, суть обращения.

2.14.2. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном настоящим Регламентом для письменного обращения.

2.14.3. Ответ на обращение, поступившее в электронной форме, направляется по адресу, указанному в обращении.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги, в том числе электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения главой администрации муниципального образования и направление его исполнителю;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- подготовка проекта ответа заявителю;
- регистрация и направление ответа заявителю главой администрации муниципального образования.

3.2. Прием и первичная обработка обращений

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступившее обращение заявителя в администрацию муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

3.2.2. Обращение может поступить от заявителя лично, направлено по факсимильной связи, почте, электронной почте, на официальный сайт администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, с использованием Единого портала, регионального портала.

3.2.3. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную главы муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

3.2.4. Специалист (делопроизводитель) администрации в течение одного рабочего дня с момента приема обращения:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту ошибочно поступившие в администрацию (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие обращений и документов к ним, к обращению прилагает конверт;

в случае отсутствия письма в конверте или приложения к нему в регистрационно-контрольную карточку вносится запись следующего содержания: «Письмо (или приложение) в конверте отсутствует» с датой и личной подписью;

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, указанных в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится у специалиста, второй передается исполнителю, рассматривающему данное обращение.

3.2.5. Специалист (делопроизводитель), получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом главе муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

3.2.6. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии заявителя и почтового адреса для направления ответа. По просьбе обратившегося заявителя на копии или втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

3.2.7. Обращения, поступившие по факсимильной связи, принимаются специалистом (делопроизводителем) и регистрируются в общем порядке.

3.2.8. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главы администрации муниципального образования, передаются адресатам невскрытыми.

3.2.9. По просьбе заявителя при его личном обращении в администрацию на копии или втором экземпляре обращения специалист (делопроизводитель) делает отметку о дате приема обращения, количестве принятых листов и сообщает телефон для справок.

3.2.10. При поступлении обращения по электронной почте, на официальный сайт специалист (делопроизводитель) в течение одного рабочего дня с момента получения обращения проверяет правильность адресования обращения, возвращает заявителю ошибочно поступившие (не по адресу) обращения, открывает файлы, проверяет наличие обращения и документов к нему.

3.2.11. Обращения, поступившие в форме электронных документов, распечатываются, и в дальнейшем работа с ними ведется в порядке, установленном Регламентом для письменных обращений.

3.2.12. Результатом данной административной процедуры является подготовка поступивших обращений к регистрации.

3.3. Регистрация обращения

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является передача поступивших обращений на регистрацию.

3.3.2. Сведения о поступившем обращении в течение одного рабочего дня вносятся специалистом (делопроизводителем) в базу данных по регистрации обращений, в которой указываются:

а) фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным и регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ;

б) дата поступления обращения;

в) регистрационный номер.

3.3.3. Результатом административной процедуры является занесение данных о поступившем обращении в базу данных по регистрации обращений.

3.4. Рассмотрение обращения главой муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края и направление его исполнителю

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление главе муниципального образования зарегистрированного специалистом обращения заявителя.

3.4.2. Решение о направлении обращения исполнителю для подготовки проекта ответа заявителю принимается главой муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края в течение одного рабочего дня.

3.4.3. Обращение, поступившее не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, возвращается в направившую организацию.

3.4.4. Глава муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края налагает резолюцию об исполнении и передает обращение заявителя исполнителю.

3.4.5. Специалист (делопроизводитель) вносит информацию об исполнителе в базу данных по регистрации обращений.

3.5. Подготовка ответа заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является направление главой муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края обращения исполнителю.

3.5.2. Исполнитель рассматривает поступившее обращение в соответствии с поручением.

3.5.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, передаются им на исполнение в соответствии с правилами делопроизводства. Соисполнители не позднее семи календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа заявителю.

3.5.4. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, для этого может запросить в случае необходимости уточненные сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

б) готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

в) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5.5. Исполнитель готовит проект ответа заявителю и передает его для рассмотрения главе муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

3.5.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

3.5.7. Глава муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края рассматривает подготовленный исполнителем проект ответа заявителю, подписывают его и передают специалисту (делопроизводителю) для направления заявителю.

3.5.8. Результатом рассмотрения обращения заявителя является направление ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Личный прием граждан

3.6.1. Запись на личный прием осуществляется по телефону или непосредственно при обращении заявителя в администрацию муниципального образования.

3.6.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документов, удостоверяющих личность.

3.6.3. Право на первоочередной личный прием имеют:

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации;

полные кавалеры ордена Славы;

ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие
детей-инвалидов;

граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы
на Чернобыльской АЭС;

беременные женщины.

3.6.4. Исполнитель консультирует заявителя, разъясняя порядок
рассмотрения его обращения, составляет краткую аннотацию обращения,
указанные реквизиты вносит в журнал учета личного приема граждан,
оформляет карточку личного приема заявителя на бумажном носителе.

3.6.5. Во время приема глава муниципального образования Орловского
сельсовета Буденновского района Ставропольского края доводят до сведения
заявителя решение по существу вопроса или информируют заявителя о
порядке рассмотрения его обращения.

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

3.6.7. После завершения личного приема глава администрации
направляет записанные в карточке личного приема поручения исполнителям
по принадлежности.

3.6.8. Рассмотрение обращения, оформленного в ходе личного приема,
осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом для
рассмотрения письменного обращения.

3.6.9. Результатом приема граждан является устное разъяснение по
существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие заявления
к рассмотрению, в случае, если заявитель указал о необходимости получения
письменного ответа.

3.6.10. Ответы заявителям оформляются на бланках установленной
формы. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, инициалы
исполнителя и номер его служебного телефона.

3.7. Регистрация и направление ответа заявителю

3.7.1. Основанием для административной процедуры является
поступление специалисту (делопроизводителю) подписанного главой
муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района
Ставропольского края ответа заявителю.

3.7.2. Специалист (делопроизводитель) регистрирует ответ заявителю в
базе данных по регистрации обращений и направляет его заявителю в
течение одного рабочего дня.

3.7.3. Ответы на обращения направляются по почте, а также электронной
почтой.

3.7.4. Результатом административной процедуры является регистрация и
направление ответа заявителю.

IV. Формы контроля за исполнением настоящего Регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается правовыми актами муниципального образования.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения положений Регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги определяются приказами главы муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

4.2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.

4.2.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми (проводятся по конкретному обращению заявителя).

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

4.3.1. В случае выявления нарушений прав заявителей к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, их объединений и организаций; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

4.4.2. Администрация муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края ежегодно проводит мониторинг рассмотрения указанных обращений заявителей.

V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) администрации муниципального образования

5.1.1. Решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, должностных лиц, заявителем обжалуются в администрацию муниципального образования, расположенную по адресу: Ставропольский край, Буденновский район, село Орловка, ул.Ленина, 58.

Жалобы на решения, принятые главой администрации муниципального образования, обжалуются в судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации обжалуются заявителем, в том числе, в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Ставропольского края и настоящим Регламентом для предоставления муниципальной услуги;

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 Ставропольского края и настоящим Регламентом;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Регламентом;

отказ должностного лица администрации муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

иные основания.

5.3. Требования к порядку подачи жалобы

5.3.1. Жалоба подается в администрацию муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, на официальный сайт администрации, через Единый портал и региональный портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

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

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

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.

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

5.3.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, 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); доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

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

5.3.5. При обращении заявителя в администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, администрация муниципального образования обязана предоставить при их наличии.

5.3.6. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые по обращению заявителя.

5.3.7. Администрация муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц посредством размещения информации на стендах, на официальном сайте администрации, на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4. Основание для начала досудебного (внесудебного) обжалования

5.4.1. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края жалобы.

5.5. Требования к порядку рассмотрения жалобы

5.5.1. В администрации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим Регламентом; направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

5.5.2. При установлении в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления

должностное лицо администрации, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.5.3. В случае если заявителем в администрацию подана жалоба, принятие решения по которой не входит в его компетенцию, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.6. Сроки регистрации и рассмотрения жалобы

5.6.1. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации, ее должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Рассмотрение жалобы прекращается на основании заявления гражданина, подавшего жалобу.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) администрации, должностных лиц администрации

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Указанное решение принимается в форме акта.

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.

5.7.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:
наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой муниципального образования Орловского сельсовета Буденновского района Ставропольского края.

5.7.5. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и (или) почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст жалобы не поддается прочтению.

5.7.7. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц администрации в судебном порядке. Обжалование в судебном порядке производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение:

1. Образец заявления.

2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги.

Приложение 1

Образец обращения

Главе муниципального
образования
Орловского сельсовета
Буденновского района
Ставропольского края

Фамилия, имя, отчество
заявителя,
почтовый адрес и/или
адрес электронной
почты (e-mail),
контактные телефоны

заявление.

дата составления

подпись заявителя

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

