

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление копий правовых актов администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент общего отдела (далее – общий отдел) или специалиста ответственного за предоставление данной услуги администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района муниципальной услуги по предоставлению копий правовых актов администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) специалистов общего отдела (далее – специалисты) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридические и физические лица.

1.2.1. Гражданин (физическое лицо) имеет право на получение от государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы (п. 2 ст. 8 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

1.2.2. Организация (юридическое лицо) имеет право на получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации, непосредственно касающейся прав и обязанностей этой организации, а также информации, необходимой в связи с взаимодействием с указанными органами при осуществлении этой организацией своей уставной деятельности (п. 3 ст. 8 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

1.3. Информация о местонахождении, электронных адресах, телефонах муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, а также участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

№ п/п	Наименование Организации или ответственное должностное лицо	График работы	Юридический адрес ОУ, телефон	Адреса электронной почты и сайта
Организации, непосредственно предоставляющие услугу:				
1	указать	указать	указать	указать

1.4. Получить информацию о порядке предоставления услуги можно на информационных стендах в здании администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- в общем отделе или ответственным должностным лицом.

Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется специалистами общего отдела или ответственным должностным лицом администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района:

- при личном обращении;
- по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы общего отдела или ответственного специалиста администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, сотрудники общего отдела администрации или ответственное должностное лицо администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, сняв трубку, должны представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование структурного подразделения.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

1.5. Информационные стенды в общем отделе, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес общего отдела, адреса Интернет-сайтов, номера телефонов, адреса электронной почты;
- процедуры предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, принятых органами, предоставляющими услугу, действий (бездействия) должностных лиц органов, оказывающих услугу.

Полная версия регламента предоставляемой услуги размещается на информационном стенде в здании администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - муниципальная услуга по предоставлению копий правовых актов администрации муниципального образования (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется общим отделом.

Во исполнение пункта 3 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

Муниципальная услуга предоставляется общим отделом на основании нормативно правовых актов, утвержденных администрацией Зеленовского сельского поселения

Бахчисарайского района за последние пять лет, хранящихся в архиве общего отдела администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является заверенная копия правового акта администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

При отсутствии в отделе запрашиваемых сведений дается отрицательный ответ, в нем указывается факт отсутствия в документах отдела интересующих заявителя сведений и даются рекомендации, куда следует обратиться за необходимой информацией. В случае поступления непрофильного запроса, дается мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. При затрудненном поиске и большом объеме работы, с разрешения руководства, срок исполнения запроса может быть продлен до 30-и дней, с обязательным письменным уведомлением об этом заявителя.

2.5. Предоставление муниципальной услуги общим отделом администрации или ответственным должностным лицом администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района осуществляется в соответствии с:

статьями 24,33 Конституции Российской Федерации;

статьями 24-26 Федерального закона от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

статьями 1,32 Федерального закона от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

статьями 2,10,11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

статьями 3,6,8,9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

разделами 5.1;5.7;5.8;5.9 Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

Законом Республики Крым (указать)

Уставом Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района;

статьями 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации;

Постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 11 февраля 1993 года № 4463-1 "О порядке введения в действие Основ законодательства Российской Федерации о нотариате".

2.6. Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Тип документа (оригинал, копия)	Примечание
1	2	3	4
Документы, предоставляемые заявителем, в архивный (общий) отдел администрации муниципального образования			
1	Анкета-заявление (приложение № 1);	оригинал	-
2	Паспорт	оригинал	для уточнения личности заявителя

1	2	3	4
3	Доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, и ее копию - в случае обращения доверенного лица заявителя	оригинал	используется для сверки
		копия	-

4	Документы, подтверждающие родственные связи (свидетельство о смерти, свидетельство о рождении, свидетельство о заключении брака, свидетельство о разводе), - <i>в случае обращения наследника</i>	оригинал	для снятия копии
---	---	----------	------------------

Интернет-обращения граждан, с целью получения консультации по предоставляемой услуге, должны содержать следующие реквизиты:

- наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес места жительства;
- электронный адрес;
- изложение существа обращения;
- дата отправления письма.

Для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя.

Во исполнение статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) Обращения не содержат:

- наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес места жительства;
- электронный адрес;
- изложение существа обращения;
- дата отправления письма.

2) Обращение содержит ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

3) Поступление непрофильного запроса.

4) Бланк анкеты-заявления заполнен не полностью.

5) Поступление в общий отдел заявления, содержащего запрос о предоставлении копии правового акта администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района с датой регистрации ранее пяти последних лет (предусматривает обращение в архивный отдел администрации муниципального образования Бахчисарайский район).

6) Сведения, содержащиеся в правовом акте и включающие информацию, составляющую личную или семейную тайну, создающие угрозу для безопасности другого гражданина.

2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- поступление в общий отдел запросов, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений. В течение 5 дней со дня регистрации такие запросы возвращаются гражданам или в организации, их пославшие, с разъяснением о необходимости предоставить дополнительные сведения.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины за услуги, оказываемые нотариусом указаны в ст. 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации и Постановлении Верховного Совета Российской Федерации от 11 февраля 1993 года № 4463-1 "О порядке введения в действие Основ законодательства Российской Федерации о нотариате".

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут. После личного приема и проверки документов специалистом, заявка регистрируется в журнале регистрации заявлений граждан и юридических лиц о выдаче архивных справок, копий правовых актов (далее – журнал регистрации заявлений).

2.13. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам ("Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы" Сан ПиН 2.2.2/2.4.1340-03). Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой;
- столом, стульями, канцелярскими принадлежностями.

Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются вычислительной техникой и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Специалисты отдела, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями.

2.15. При получении муниципальной услуги в общем отделе заявитель взаимодействует с 2 должностными лицами. При предоставлении в общий отдел всех необходимых документов время предоставления копии одного нормативно правового акта не превышает 20 минут. Заявки на предоставление муниципальной услуги принимаются и через Интернет. Информацию о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить по телефонам общего отдела.

2.16. Услуга оказывается при предоставлении подлинников документов.

Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде: по запросу предоставляется интересующая заявителя информация, а не копии правовых актов администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Состав, последовательность и продолжительность административных процедур в архивном отделе:

1) Прием и регистрация документов – 30 минут:

- личный прием;
- направление запроса на исполнение специалистам;
- регистрация запроса;

2) Работа с запросом – от 25 минут до 1 рабочего дня:

- анализ тематики поступившего запроса;
- поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- поиск информации, необходимой для исполнения запроса – в зависимости от содержания запроса;

3) Предоставление результата обращения – от 15 минут до 65 минут:

- оформление копий правовых актов администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района;
- направление ответов гражданам (заявителям).

3.2. Состав, последовательность и продолжительность административных процедур в общем отделе:

1) Прием и регистрация документов – 25 минут:

- личный прием;
- направление запроса на исполнение специалистам;
- регистрация запроса;

2) Работа с запросом – от 25 минут до 35 минут:

- анализ тематики поступившего запроса;
- поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

- поиск информации, необходимой для исполнения запроса – в зависимости от содержания запроса;

3) Предоставление результата обращения – от 15 минут до 65 минут.

- оформление копий правовых актов администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района;

- направление ответов гражданам (заявителям).

3.3. Паспорт предоставления муниципальной услуги общим отделом приводится в приложениях № 2.

3.4. Блок-схема предоставления муниципальной услуги общим отделом приводится в приложениях №3.

3.5. Описание административных процедур:

1) Прием и регистрация документов:

а) основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является личное обращение гражданина или юридического лица в общий (или архивный) отдел с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо поступление запроса с необходимым комплектом документов по почте, по электронной почте;

б) личный прием в общем отделе ведется начальником отдела или делопроизводителем.

При ведении личного приема необходимо:

- внимательно выслушать и разобраться в предмете обращения;

- истребовать, при необходимости, документы для принятия обоснованного решения;

- разъяснить порядок заполнения анкеты-заявления;

в) время личного приема составляет 10 минут, в ходе которого начальник отдела или специалист проверяет предоставленные документы и передает их для регистрации специалисту (5 минут), который записывает данные в журнале регистрации заявлений граждан и юридических лиц о выдаче архивных справок (в общем отделе - 10 минут). При поступлении обращения (запроса) по почте его регистрация осуществляется в день поступления и передается на исполнение специалисту отдела.

Результаты рассмотрения обращения (запроса) и дата исполнения обращения отмечаются в журнале регистрации заявлений.

г) критерием принятия решений является наличие всех требуемых документов, их подлинность;

д) результатом административной процедуры является регистрация запроса о предоставлении копии правового акта администрации муниципального образования в журнале регистрации заявлений или отказ в приеме документов для последующего предоставления муниципальной услуги;

е) фиксация результата осуществляется в журнале регистрации заявлений. При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя оно распечатывается на бумажном носителе и регистрируется в журнале регистрации заявлений.

В случае отказа в предоставлении услуги, ответ регистрируется в журнале приема посетителей.

2) Работа с запросом:

а) основанием для начала действий по данной процедуре является заполненный бланк анкеты-заявления и предоставленные документы, проверенные специалистом отдела;

б) специалист отдела, ответственный за исполнение запроса, осуществляет анализ тематики поступившего запроса с учетом собственных профессиональных навыков, имеющегося научно-справочного аппарата и информационного материала;

в) в ходе анализа тематики поступившего запроса (10 минут) определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;

- место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

- место нахождения, адрес конкретной организации, куда следует направить непрофильный запрос на исполнение. Непрофильные запросы в течение пяти дней со дня регистрации направляются с официальным письмом по принадлежности в другие органы и организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

г) критерием принятия решений по данной административной процедуре является наличие необходимой информации для оформления результата.

д) результатом административной процедуры является информация, необходимая для оформления результата для выдачи заявителю.

е) фиксация результата представляет собой отобранную информацию для копирования правового акта администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района.

3) Предоставление результата обращения:

а) основанием для начала административной процедуры является наличие необходимой информации для оформления запроса;

б) специалистом, ответственным за оформление, оформляется копия правового акта администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района и направляется заявителю;

в) в ходе оформления копируется и заверяется сам документ (10 – 60 минут), после чего направляется заявителю, который расписывается в его получении. Если ответ направляется письмом, отметка об этом производится в журнале регистрации отправляемой корреспонденции (5 минут);

г) критерием принятия решений по данной административной процедуре является наличие и подлинность документов;

д) результатом административной процедуры является оформленная копия правового акта администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района или мотивированный ответ об отсутствии запрашиваемой информации, которые выдаются на руки заявителям при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность; их родственникам или доверенным лицам при предъявлении нотариально заверенной доверенности, оформленной в соответствии с законодательством.

Ответы на запросы юридических и физических лиц также могут высылаться по почте простыми письмами;

е) идентичность копии правового акта администрации с подлинником заверяется подписью начальника отдела и печатью отдела. Если в подлиннике документа содержатся исправления, они оговариваются в примечании, которое также заверяется подписью начальника отдела и печатью отдела. В левом верхнем углу копии правового акта администрации ставится угловой штамп отдела.

Если копии занимают более одного листа, все листы должны быть сшиты, пронумерованы и на месте скрепления заверены подписью начальника отдела и печатью отдела.

После текста копии правового акта администрации указывается основание: номер фонда, номер описи, номер дела, номер листа (листов).

При отсутствии в отделе запрашиваемых сведений дается отрицательный ответ. В нем указывается факт отсутствия в документах отдела интересующих заявителя сведений.

IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется начальником общего отдела путем проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде отчета о мониторинге исполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Плановые проверки проводятся 1 раз в год следующими должностными лицами и структурными подразделениями:

а) начальником общего отдела и – до 1 июля текущего года.

Внеплановые проверки проводятся в связи с конкретным обращением заявителя следующими должностными лицами и структурными подразделениями:

а) начальником общего отдела.

4.3. Ответственность должностных лиц структурных подразделений администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений административного регламента, несут административную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством, Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», а так же Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя:

- проведение проверок на предмет полноты и правильности соблюдения административных процедур оказания муниципальной услуги;
- устранение выявленных нарушений прав граждан;
- рассмотрение и подготовка ответов на запросы/обращения граждан содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;
- заявитель имеет право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью отдела при предоставлении муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, обратившийся для получения муниципальной услуги в случае неудовлетворенности ее качеством либо результатом, имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействие) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного обжалования является обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе при обращении заявителя с жалобой 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа (приостановления) рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается;

В рассмотрении обращения может быть отказано в случае:

- отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В рассмотрении обращения по существу может быть отказано в случае:

- наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

- если в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае заявитель уведомляется о безосновательности направления очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае заявителю сообщается о возможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае 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 уполномоченный орган.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Любому обратившемуся лицу должностные лица общего отдела администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, обязаны предоставить следующую информацию о порядке досудебного (внесудебного) обжалования, действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

- о перечне документов необходимых для рассмотрения жалобы;
- о требованиях к оформлению документов, прилагаемых к жалобе;
- о порядке ознакомления с информацией о рассмотренных и урегулированных спорах и разногласиях, (в том числе порядок получения копий документов по результатам рассмотрения);
- о местонахождении органов, в которые можно подать жалобу, по досудебному обжалованию, графике его работы, процедурах приема посетителей (предварительная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т.п.);
- о сроке оказания рассмотрения жалобы;
- о дате, месте и времени рассмотрения жалобы;
- о ходе (стадии) рассмотрения жалобы, принятых промежуточных решениях (удовлетворении или отклонении ходатайств, принятии жалобы к рассмотрению, истребовании документов), о принятом по жалобе решении, о его исполнении и контроле.

Способами получения сведений по досудебному (внесудебному) обжалованию действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги являются:

- личное обращение;
- письменное обращение;
- обращение по телефону;
- обращение по электронной почте (при ее наличии).

5.6. Органы власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

№	Орган власти	Должностное лицо	График работы для личного приема	График работы для письменного обращения	Телефон, e-mail	Адрес
1	2	3	4	5	6	7
1	Администрация Зеленовского сельского поселения	Глава сельского поселения	Вторник - среда с 08-00 до 17-00	ежедневно	6-43-25 zel.sovet@rambler.ru	с. Зеленое, ул. Почтовая 3 Бахчисарайский район

При поступлении жалобы на имя главы администрации Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, жалоба рассматривается коллегиальным органом по досудебному (внесудебному) обжалованию - Комиссией по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих, работников муниципальных учреждений и предприятий Зеленовского сельского поселения Бахчисарайского района, и урегулирования конфликта интересов.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу в судебном порядке.

Глава администрации Зеленовского сельского поселения
Бахчисарайского района

В.Н. Грибкова