

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ АНДРЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЕКАТЕРИНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.06.2012 г. № 11

с. Андреевка

Об утверждении административного регламента оказания муниципальной услуги "Организация приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям, в установленный законодательством РФ срок»

(в окончательной редакции с изменениями от 30.11.2015 года № 63, от 30.06.2016 года № 54, от 20.02.2017 года № 13, от 23.03.2018 года № 10, от 17.12.2018 года № 65)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент оказания муниципальной услуги «Выдача документов (выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) " согласно приложению №1.
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального обнародования и подлежит размещению на официальном сайте администрации Андреевского муниципального образования в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации
Андреевского МО**

А.Н.Яшин

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению ответов заявителям, в установленный
законодательством РФ срок»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в муниципальные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами администрации и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятии решений и подготовке ответов.

2. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан (далее - обращения), поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - муниципальная услуга) являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Саратовской области" (www.pgu.saratov.gov.ru) (далее - Портал), на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

5. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистами администрации Андреевского муниципального образования (далее - Администрация)

6. Место нахождения Администрации:
412143, Саратовская обл., Екатериновский район, с.Андреевка , ул.Рабочая 19А.

Почтовый адрес:

412143, Саратовская обл., Екатериновский район, с. Андреевка, ул. Рабочая 19А

Телефоны для справок:

8(84554)7-16-89;

8(84554)7-33-96;

8(84554) 4-41-34

Адрес электронной почты Администрации:

Часы приема заявителей по оказанию муниципальной услуги:

Понедельник	8.00 - 12.00 (Обед 12.00 – 13.00)
Вторник	8.00 - 12.00 (Обед 12.00 – 13.00)
Среда	8.00 - 12.00 (Обед 12.00 – 13.00)
Четверг	8.00 - 12.00 (Обед 12.00 – 13.00)
Пятница	8.00 – 12.00 (Обед 12.00 – 13.00)
Суббота	выходной день
Воскресенье	выходной день

7. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством индивидуального информирования:

- при обращении Заявителя в устной форме лично и по телефону;

- при письменном обращении Заявителя, в том числе по почте, по электронной почте;

и публичного информирования:

- путем размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

- посредством размещения информации на Портале и Сайте.

8. При обращении Заявителя в устной форме лично или по телефону специалист Администрации должен представиться, назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, при обращении по телефону сообщить наименование органа, в который позвонил Заявитель, затем в вежливой форме дать Заявителю полный, точный и понятный ответ о предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность информирования каждого Заявителя составляет не более 15 минут.

В случае если в обращении Заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию специалиста Администрации, при личном обращении Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении Заявителя по телефону специалист Администрации должен сообщить Заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

9. При письменном обращении Заявителя, в том числе в виде почтовых отправлений или обращений по электронной почте, информирование осуществляется в письменном виде путем получения Заявителем письменного ответа, в виде почтовых отправлений или в форме электронного документооборота.

Информация предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется способом, указанным в обращении в срок, не превышающий **30 дней** со дня регистрации обращения.

10. На информационных стендах Администрации размещается следующая информация:

- режим работы Администрации, график приема Заявителей, номера телефонов для справок, адрес Сайта, адрес электронной почты;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в процессе предоставления муниципальной услуги;
- текст Регламента.

11. На Сайте размещается следующая информация:

- адрес места нахождения Администрации, номер телефона для справок, адрес электронной почты;
- режим работы Администрации и график приема Заявителей;
- порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст Регламента.

12. Лица, обратившиеся в Администрацию непосредственно, путем обращений по электронной почте или с использованием средств телефонной связи, информируются:

- 1) о перечне документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);
- 2) о правильности оформления документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;
- 3) об источниках получения документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;
- 4) о порядке, сроках оформления документов, возможности их получения;
- 5) об основаниях отказа предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

13. Муниципальная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

14. Муниципальную услугу по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок предоставляет администрация Андреевского муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области.

Результат предоставления муниципальной услуги

15. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного

судебного решения;

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

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления муниципальной услуги

16. Обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

17. В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава администрации, глава МО вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

18. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции администрации, в срок до 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

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

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173; ст. 4196; N 49, ст. 6409; N 52, ст. 6974; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3448; 2010, N 31, ст. 4196; 2011, N 15, ст. 2038; N 30, ст. 4600);

Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации» № 40 от 6 октября 2003 г. (ст. 3822); «Парламентская газета» № 186 от 8 октября 2003 г.; «Российская газета» № 202 от 8 октября 2003 г.);

Устав Андреевского МО;

Настоящий Административный регламент.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

20. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименования администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресовано обращение. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной функции, их формы и способы получения.

Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление в адрес администрации или конкретному должностному лицу администрации обращения от гражданина, инициативных групп населения и коллективов.

В администрации регистрации подлежат все устные и письменные обращения, поступившие от граждан на соответствующий почтовый или электронный адрес администрации, по телефону или в ходе личного приема.

Для регистрации письменного обращения от заявителя в адрес администрации должно поступить письмо с почтовым адресом, на который должен быть направлен ответ, и фамилией гражданина. Содержание письма должно подлежать прочтению или быть доступным для прослушивания (в случаях, когда заявитель является инвалидом по зрению и направляет звуковое письмо).

Обращения, поступившие в ходе личного приема, принимаются к регистрации и рассмотрению после предъявления гражданином паспорта или другого документа, удостоверяющего личность гражданина.

Гражданин может дополнительно представить другие документы, которые считает необходимыми для объективного и всестороннего рассмотрения его обращения.

В коллективных обращениях указываются фамилии, имена, отчества (при наличии) двух и более лиц, в т.ч. и того автора, в адрес которого просят направить ответ

Должностное лицо при рассмотрении обращения может запросить в соответствующих органах исполнительной власти, организациях недостающие для исполнения муниципальной функции материалы, существенно влияющие на конечный результат и обеспечение защиты прав

граждан

21. Обращение гражданина, поступившее в администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

22. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

В случае, если от имени гражданина в органы местного самоуправления обращается его представитель, необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя

23. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении администрации, государственных органов, органов местного самоуправления.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

- свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;
- документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;
- документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации, переданные на постоянное хранение в государственные или муниципальные архивы;
- документы, выданные (оформленные) органами дознания, следствия либо судом в ходе производства по уголовным делам, документы, выданные (оформленные) в ходе гражданского судопроизводства либо судопроизводства в арбитражных судах, в том числе решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;
- учредительные документы юридического лица;
- решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;
- правоустанавливающие документы на объекты недвижимости,

- первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

Заявитель вправе предоставить по собственной инициативе другие документы и сведения, если, по его мнению, они будут способствовать более быстрому, полному и качественному исполнению муниципальной функции

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом

Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

24. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

26. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Размер платы, взимаемой с заявителя за предоставление муниципальной услуги

27. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

28. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

29. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений, в помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги, а также полномочия и сферу компетенции администрации.

Помещения приемной главы должны соответствовать указанным требованиям.

30. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусом для беспрепятственного передвижения лиц с ограниченными возможностями.

31. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на [Портале](#) и Сайтах.

32. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

33. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

наличие полной и понятной информации о месте, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах органа местного самоуправления, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации, информационных материалах, размещенных в местах предоставления муниципальной услуги;

наличие возможности получения муниципальной услуги в электронном виде и через МФЦ. (Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается в многофункциональный центр только в случае, если между Администрацией и многофункциональным центром заключено соглашение о взаимодействии);

наличие возможности беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

содействие инвалиду (при необходимости) со стороны должностных лиц при входе, выходе и перемещении по помещению приема и выдачи документов;

оказание инвалидам должностными лицами необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления муниципальной услуги, оформлением необходимых для предоставления муниципальной услуги документов;

обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком; собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по установленной форме, в помещение приема и выдачи документов.

34. Качество предоставления муниципальной услуги

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется отсутствием:

превышения максимально допустимого времени ожидания в очереди (15 минут) при приеме документов от заявителей и выдаче результата муниципальной услуги;

жалоб на решения и действия (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления к заявителям;

нарушений сроков предоставления муниципальной услуги и выполнения административных процедур

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

35. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры (Блок-схема предоставления муниципальной услуги при рассмотрении письменного обращения приведена в приложении N 2 к Административному регламенту):

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

Прием и регистрация обращения

36. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является

поступление обращения в Администрацию, в том числе принятого в ходе личного приема, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов.

37. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, а также прием обращений лично у гражданина специалистом по делопроизводству.

38. Перед вскрытием почтового отправления специалист проверяет правильность его адресования. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой "лично", адресованные главе администрации.

39. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. Письменные обращения передаются на регистрацию.

40. В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению составляется акт, который подписывается специалистом, производившим вскрытие почтового отправления. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

Акт подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Оболочка почтового отправления хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

41. Обращения, поступившие по адресу электронной почты на **Портал** и Сайты, принимаются специалистом с использованием программно-технических средств ежедневно. Специалист проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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

42. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Специалист, принявший обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

43. Регистрация обращений, поступающих в администрацию, производится специалистом по делопроизводству в системе автоматизированного документооборота в течение 3 дней с даты их поступления. Регистрации подлежат все поступившие обращения.

44. На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. На каждое обращение заполняется регистрационно-контрольная карточка.

В регистрационно-контрольной карточке указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его почтовый адрес и код тематического классификатора обращений и запросов граждан и организаций.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и

митингов.

45. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке. Учет производится по фамилии двух или трех авторов, которые стоят первыми в списке подписавших обращение, в том числе автора, в адрес которого просят направить ответ.

46. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление обращения главе администрации для определения исполнителя муниципальной услуги.

Рассмотрение обращения

47. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в Администрации.

48. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение главе администрации для определения исполнителя муниципальной услуги.

49. Глава Администрации в течение одного рабочего дня определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение письменного обращения, и срок рассмотрения письменного обращения. В тот же день письменное обращение направляется на исполнение должностному лицу согласно резолюции главы Администрации.

50. Должностное лицо, получившее поручение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения письменного обращения.

51. Исполнитель изучает письменное обращение и приложенные к нему материалы.

52. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

53. При рассмотрении письменного обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

54. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком

порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

55. Уполномоченные должностные лица Администрации при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

56. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 3 дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его в установленном порядке и направляет его на подпись главе Администрации.

57. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта, экземпляр принятого правового акта направляется заявителю. В этом случае подготовки специального ответа не требуется;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

58. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

59. При необходимости продления сроков исполнения, исполнитель, ответственный за его исполнение, не позднее 3 дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы администрации служебную записку с соответствующим обоснованием.

60. Глава администрации в течение 1 рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока исполнения поручения. В тот же день служебная записка возвращается исполнителю и хранится вместе с письменным обращением. Автору обращения не позднее 3 дней до истечения срока исполнения поручения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

61. При поступлении письменного обращения гражданина на рассмотрение из органов государственной власти по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

62. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации в течение 1 рабочего дня.

Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в дело в соответствии с внутренними правилами по делопроизводству в администрации.

Направление ответа на обращение

63. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанного главой Администрации ответа гражданину специалисту делопроизводства.

64. Специалист по делопроизводству в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

65. Зарегистрированный ответ упаковывается в конверт, на лицевую сторону которого наносятся почтовый адрес гражданина и почтовый адрес администрации. Почтовое отправление передается для дальнейшей отправки в отделение почтовой связи.

66. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином, а также могут размещаться на Сайтах. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

67. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

68. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте, по электронным адресам Сайтов, а также через Портал, в случае отсутствия почтового адреса направляется специалистом по делопроизводству по адресу электронной почты, указанному в обращении, в течение рабочего дня. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с правилами по делопроизводству.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается

Личный прием граждан

69. Организацию личного приема граждан осуществляет глава Администрации.

70. На основании документа, удостоверяющего личность гражданина, оформляется

карточка личного приема граждан.

71. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае поступления заявления в электронной форме специалист, ответственный за прием заявления и документов, осуществляет следующие действия:

- 1) выявляет наличие (отсутствие) оснований для отказа в регистрации заявления в электронной форме;
- 2) выявляет наличие (отсутствие) основания для приостановления предоставления услуги, фиксирует факт приостановления услуги в электронном журнале;
- 3) направляет заявителю в раздел "Личный кабинет" на едином портале электронное сообщение о регистрации заявления либо об отказе в регистрации заявления.

Электронное сообщение об отказе в регистрации заявления должно содержать информацию об основаниях для отказа.

Электронное сообщение о регистрации заявления также должно содержать следующую информацию:

указание на необходимость представить подлинники документов, на личном приеме (заявитель предварительно согласовывает по телефону удобные для него дату и время посещения);

сведения об адресе, по которому заявителю необходимо прибыть, номер контактного телефона, а также графике приема заявителей;

сведения о приостановлении предоставления услуги (в случае выявления оснований для приостановления).

Срок исполнения административной процедуры составляет пять минут с момента получения заявления и документов - при обращении заявителя на личном приеме;

один рабочий день, следующий за днем получения заявления, - при поступлении заявления в электронной форме

Результатами административной процедуры являются регистрация заявления и прием документов или отказ в регистрации заявления и приеме документов

72. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор необходимых документов и представляют их для доклада принимающему должностному лицу по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

73. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

74. 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.

75. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

76. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

78. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Администрации осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

79. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

80. Общий контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляет глава Администрации.

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 принятие ими решений

81. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками Администрации осуществляется главой Администрации

82. Должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в администрации, еженедельно представляют главе Администрации справку о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан.

83. Должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги в Администрации, ежеквартально готовят для главы статистические материалы и информационно-аналитические материалы по итогам рассмотрения поступивших в Администрацию обращений граждан.

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

84. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой Администрации.

85. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

86. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Администрации.

87. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Администрации.

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

88. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

89. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны главы Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

90. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, а также её должностных лиц

91 Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами Андреевского муниципального образования 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 Андреевского муниципального образования для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами Андреевского муниципального образования;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами Андреевского муниципального образования;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Действия (бездействие) и решения лиц Администрации Андреевского муниципального образования, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии

с законодательством Российской Федерации

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

92. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию.

Жалоба рассматривается главой Администрации. Жалобы на решения, принятые главой Администрации рассматриваются непосредственно главой Администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации, портала государственных и муниципальных услуг Саратовской области, через многофункциональный центр, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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) Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению главой Администрации в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

В случае, когда обращение (жалоба) содержит вопросы, которые не входят в компетенцию администрации, специалист направляет обращение (письменное или электронное) в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу согласно ФЗ № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

При рассмотрении жалобы глава Администрации обязан определить обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

Для этого глава Администрации:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;

проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

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

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

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие лиц Администрации Андреевского муниципального образования в судебном порядке

По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией 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 Саратовской области, муниципальными правовыми актами Андреевского муниципального района, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения 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 глава Администрации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Последовательность административных действий (процедур)
при рассмотрении обращений граждан в администрации
Андреевского МО**



