

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕРНЯХОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 января 2012 года № 130
г. Черняховск

**Об утверждении административного регламента предоставления
муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Калининградской области от 29.06.2006 г. № 482 (в редакции постановления Правительства Калининградской области от 11.04.2008 г. № 199) «О программе проведения административной реформы в Калининградской области на 2006-2010 годы» с целью повышения доступности и качества исполнения муниципальных услуг, руководствуясь ст. 25, ст.44 Устава муниципального образования «Черняховский муниципальный район», **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент администрации муниципального образования «Черняховский муниципальный район» предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Пункт 1 постановления главы администрации муниципального образования «Черняховский муниципальный район» от 25.05.2010 г. № 433 «Об утверждении административного регламента» признать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Полюс» и разместить на сайте администрации.

4. Постановление вступает в силу с момента опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на общий отдел администрации муниципального образования «Черняховский муниципальный район» (В.И. Кнышов).

Глава администрации
муниципального образования
«Черняховский муниципальный район»

В.А. Фомин

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации муниципального образования «Черняховский
муниципальный район» предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан»**

I. Общие положения

Административный регламент администрации муниципального образования «Черняховский муниципальный район» предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» дает описание административных процедур по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, направлению принятых решений и подготовленных специалистами администрации ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент).

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан» предоставляется заявителям:

- гражданам Российской Федерации (далее - граждане);
- иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию, а также к конкретным должностным лицам.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

Под «Обращением граждан» понимаются:

а) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина на личном приеме;

б) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества;

в) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

г) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Муниципальную услугу исполняет общий отдел администрации муниципального образования «Черняховский муниципальный район» (далее – Общий отдел) посредством организации личного приема к должностным лицам либо посредством приема письменного обращения.

Результатом исполнения муниципальной услуги является:

1. Решение вопросов, поставленных в обращении;
2. Разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
3. Направление (переадресация) обращения должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
4. Оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
5. Отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством
6. Процедура исполнения муниципальной услуги завершается получением гражданином ответа на обращение в устной (с согласия гражданина) либо письменной форме.

Срок предоставления муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Организация исполнения муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 1993, N 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 152, N 7, ст. 676; 2001, N 24, ст. 2421; 2003, N 30, ст. 3051; 2004, N 13, ст. 1110; 2005, N 42, ст. 4212; 2006, N 29, ст. 3119; 2007, N 1 (ч. I), ст. 1, N 30, ст. 3745);

- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции 27.07.2010);

- Решением Черняховского районного Совета депутатов от 31.05.2010 г. № 89 «Об Уставе муниципального образования «Черняховский муниципальный район»;

- Постановлением главы муниципального образования «Черняховский муниципальный район» от 31.05.2011 года № 536 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования «Черняховский муниципальный район»».

Требования к письменному обращению.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование администрации куда направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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.

Обращение, поступившее в Администрацию, или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

Основанием для отказа исполнения муниципальной услуги является:

а) Отсутствие в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется в установленном порядке.

Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

б) Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается направившему его гражданину. Возврат обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения осуществляется в течение семи дней.

в) Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляются без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

г) Обращения, текст которого не поддается прочтению, ответ на обращение не направляется, оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы и организации в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае, если фамилия и почтовый адрес гражданина не поддаются прочтению, должностным лицом принимается решение о списании данного обращения "В дело".

д) Обращение, содержащее вопрос, на который гражданину многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Обязательным условием для прекращения переписки является то, что указанное обращение и ранее полученные от гражданина обращения неоднократно направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу.

В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с гражданином должностным лицом принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения.

Обращение подлежит списанию "В дело", а гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении.

В случае, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения, оно подлежит списанию "В дело".

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, Местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимым для каждой муниципальной услуги.

Помещения, предназначенные для исполнения Администрацией муниципальной функции, соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Места, предназначенные для проведения приема граждан по личным вопросам, оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны. Вход и выход из помещений должны быть оснащены соответствующими указателями.

Места ожидания личного приема граждан оборудованы стульями, столами, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями.

Должностные лица, осуществляющие прием граждан по личным вопросам, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Организация приема граждан осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой Администрации.

Прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах должностных лиц Администрации, ведущих прием граждан.

Рабочие места сотрудников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение Администрацией муниципальной услуги.

Сотрудникам обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения Администрацией муниципальной услуги.

Прием граждан должностными лицами осуществляется в специально отведенных для этого помещениях.

При входе в здание Администрации, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о графике (режиме) работы должностных лиц и сотрудников.

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан» предоставляется бесплатно.

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

Информирования граждан о правилах предоставления муниципальной услуги:

Информирование граждан об исполнении Администрацией муниципального образования «Черняховский муниципальный район» муниципальной услуги осуществляется должностными лицами либо сотрудниками:

- 1) при непосредственном обращении гражданина в Администрацию;
- 2) с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты и других информационных систем общего пользования;
- 3) посредством размещения информационных материалов и ответов гражданам на их обращения в системах общего пользования (в сети Интернет), публикации в общественно – политической газете «ПОЛЮС», издания информационных материалов по отдельным проблемам.

Информирование об исполнении муниципальной услуги осуществляется в ходе личного приема либо с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно в рабочие дни с 8 до 13 часов и с 14 до 17 часов, в предпраздничные дни - с 8 до 13 часов и с 14 до 16 часов.

При ответах на устные (по телефону или лично) обращения должностные лица либо сотрудники подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения муниципальной услуги, основаниях для отказа в исполнении муниципальной услуги, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросам исполнения муниципальной услуги.

Информация о наименованиях, контактных телефонах и адресах электронной почты Администрации и структурных подразделениях, о требованиях к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет www.inster39.ru

На информационном стенде в Администрации и в сети Интернет размещается следующая информация:

- 1) ссылки на нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;
- 2) указатель размещения должностных лиц и сотрудников;
- 3) график приема граждан должностными лицами;
- 4) порядок информирования о ходе исполнения муниципальной услуги;
- 5) порядок получения консультаций;
- 6) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц и сотрудников.

Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной услуги предоставляются сотрудниками. Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) порядка приема граждан по личным вопросам;
- 3) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 4) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги (функции).

Консультации предоставляются при личном обращении гражданина, а также при обращениях по телефону, электронную почту, через средства массовой информации, информационные системы общего пользования (сайт администрации, другие Интернет-ресурсы).

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Все обращения подлежат обязательной регистрации сотрудниками общего отдела Администрации, в течение 3 дней с момента поступления.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется ответственным сотрудником в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В случае если обращение гражданина направлено для рассмотрения в структурное подразделение Администрации, осуществляющее регистрацию поступивших документов самостоятельно, срок рассмотрения обращения исчисляется от даты его регистрации общим отделом Администрации.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется должностным лицом о переадресации его обращения.

Обращение, поступившее в Администрацию по компетенции, рассматривается в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется письменно.

Последовательность административных действий (процедур)

Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные действия (процедуры):

- 1) прием и регистрация письменных обращений;
- 3) направление обращений на рассмотрение;
- 4) рассмотрение обращений;
- 5) постановка обращений на контроль;
- 6) продление срока рассмотрения обращений;
- 7) оформление ответов на обращения;
- 8) личный прием граждан;
- 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- 10) контроль за исполнением Администрацией муниципальной услуги.

Прием и первичная обработка документов

Основанием для начала исполнения Администрацией муниципальной услуги является личное либо письменное обращение гражданина в Администрацию, к должностному лицу или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти для рассмотрения по поручению. Порядок рассмотрения обращений граждан наглядно представлен в блок-схеме согласно приложению N 1 к Административному регламенту.

Граждане направляют письменные обращения в Администрацию или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица, сотрудники в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию Администрации или должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

Обращения на имя Главы администрации и заместителей Главы, поступившие непосредственно от граждан или присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Общий отдел для первичной обработки и регистрации.

Письменные обращения непосредственно от граждан принимаются только в том случае, если в них указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп установленного образца и сообщается телефон для справок.

Обращения на имя Главы администрации и заместителей Главы, поступившие по факсимильной связи на официальный номер Администрации передаются в общий отдел для первичной обработки и регистрации. Обращения, адресованные другим должностным лицам, передаются указанным должностным лицам для регистрации и рассмотрения.

Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт Администрации по сети Интернет, принимаются работниками общего отдела, распечатываются и учитываются в журнале.

Для приема интернет-обращений может применяться специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для направления письменного ответа, а также информирующее гражданина о невозможности принять его обращение в случае незаполнения указанных реквизитов.

Для информирования граждан о порядке заполнения реквизитов отправителе в электронном обращении может также применяться информационное уведомление, размещаемое на официальном сайте Администрации. Адрес электронной почты автора является дополнительной информацией.

Сотрудник общего отдела, ответственный за прием документов:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и возвращает невскрытыми на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

3) прикладывает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

4) в случае отсутствия в конверте самого письма, делает пометку следующего содержания: "Письмо в адрес Администрации (конкретного Должностного лица) отсутствует" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

5) составляет акт в двух экземплярах на заказное письмо с уведомлением, в котором при вскрытии не обнаружено письменное вложение, а также в случае, когда в конверте обнаруживается недостача документов, упомянутых автором.

Один экземпляр указанного акта хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

Сотрудник, ответственный за делопроизводство, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, либо имеющее неровности по бокам, либо заклеенное липкой лентой, либо обладающее странным запахом или цветом, либо в нем прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и действует в соответствии с его указаниями.

Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращения является передача поступившего обращения на регистрацию сотруднику, ответственному за регистрацию обращений граждан.

Регистрация обращений

Регистрация письменных обращений в Администрации осуществляется с использованием электронной системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "Дело" (далее - САДД "Дело").

Первичная обработка и регистрация обращения (проверка правильности адресования корреспонденции, прочтение и определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина, формирование электронной базы данных вновь полученных обращений и присвоение им регистрационных номеров) осуществляется в срок не более 3 рабочих дней с момента его поступления в Администрацию или должностному лицу.

Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективным является также обращение, поступившее от имени коллектива организации, принятое на собрании (сходе), конференции, митинге путем голосования или путем сбора подписей. Такое обращение, оформленное в письменном виде и подписанное организаторами, подлежит рассмотрению в том же порядке и в те же сроки (до 30 дней), что и индивидуальное обращение.

Приложенные к обращению подлинные документы по требованию заявителя отделяются от него и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Деньги, поступившие вместе с письменным обращением, возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае, если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа.

Сотрудник, составляющий аннотацию обращения:

- 1) прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в нем вопросы;
- 2) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской;
- 3) регистрирует обращение в САДД "Дело".

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также многократные (два и более раза) обращения по одному и тому же вопросу, по которому автору уже даны исчерпывающие ответы.

При регистрации в регистрационно-контрольной карточке электронной базы данных САДД "Дело" вносится следующая информация о поступившем обращении:

- 1) дата регистрации обращения и его регистрационный номер;
- 2) категория обращения (заявление, предложение, жалоба);
- 3) данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес);
- 4) данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется;
- 5) краткое содержание (тема) обращения;

- б) данные о количестве листов приложения;
- в) отметка о коллективном обращении.

Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращения является его регистрация в САДД "Дело".

Направление обращения на рассмотрение Должностному лицу

На стадии предварительной обработки обращений, поступивших в адрес Главы администрации и его заместителей, отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу заданных вопросов, в том числе:

- 1) обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- 2) обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;
- 3) обращения граждан, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- 4) обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовятся проекты письменных разъяснений гражданам с обоснованием отказа в рассмотрении их обращений по существу поставленных в них вопросов, которые вместе с самими обращениями направляются Главе администрации на подпись, о чем делается отметка в базе данных САДД "Дело". После подписания они передаются в общий отдел для отправки заявителю. В "журнале документов" САДД "Дело" производится соответствующая отметка о направлении ответа.

Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются на:

- 1) требующие обязательного доклада Главе администрации и его заместителям (о чем делается отметка в базе данных);
- 2) подлежащие передаче на рассмотрение должностным лицам.

Обращения направляются должностным лицам в соответствии с резолюцией Главы администрации.

Информация о должностных лицах, которым направлено обращение, вносится в базу данных САДД "Дело".

Сопроводительные письма к обращениям, поступившим в адрес Главы администрации и его заместителей, в том числе и поставленным на контроль, а также уведомления гражданам и сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений оформляются на бланке Администрации и подписываются Главой администрации либо уполномоченным им лицом.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы и организации или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в нем вопросов, с уведомлением граждан о переадресации.

В случае, если возникают затруднения в определении органа, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, сотрудник, ответственный за регистрацию обращений, вправе обратиться за консультацией к соответствующему должностному лицу.

Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляются на рассмотрение как обычные обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, органов и организаций, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются каждому из руководителей указанных органов и организаций, каждому должностному лицу для рассмотрения вопросов в части, их касающейся, о чем делается отметка в базе данных САДД "Дело".

Обращения, в которых не указаны фамилии и почтовые адреса авторов, направляются должностным лицам согласно их сфере деятельности для ознакомления.

При направлении обращения на рассмотрение в другие органы и организации или иным должностным лицам могут в случае необходимости запрашиваться документы и материалы о результатах его рассмотрения.

Письмо гражданину подписывается Главой администрации либо должностным лицом, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, либо уполномоченным им лицом и направляется гражданину.

Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке обращений должностным лицам, направление обращений для рассмотрения в другие органы и организации либо иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение обращения исполнителем

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (с резолюцией должностного лица и прилагаемыми документами) исполнителю.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", исполнитель:

1) выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

2) проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов и организаций, должностных лиц.

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

Исполнитель проверяет, соответствует ли оспариваемое действие (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов Российской Федерации, так и положениям нормативных правовых актов Калининградской области.

Для этого исполнитель получает пояснения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В этом случае в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и организаций, должностных лиц, сообщаются сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", 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:

1) определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

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

3) 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 определяет лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

4) организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

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 аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

1) запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

2) пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

3) инициировать проведение проверки в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверка правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц органа исполнительной власти) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах и организациях исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

1) данные об обращении, по которому запрашивается информация;

2) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

3) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

4) срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

В исключительных случаях, при наличии оснований для продления срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за 5 дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через должностное лицо либо уполномоченное им лицо.

В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

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

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в ответе должно быть указано: кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный органом исполнительной власти области, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение в соответствии с его компетенцией, ставится должностным лицом на контроль, исполнитель обязан представить в установленные сроки информацию о результатах рассмотрения обращения либо копию ответа, направленного заявителю.

Постановка обращений на контроль

Использование САДД "Дело" позволяет осуществлять текущий (заблаговременный - за неделю до установленного срока) контроль сроков рассмотрения обращений.

Сотрудник, контролирующий рассмотрение обращений, поставленных на контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание об исполнении поручений должностного лица.

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращения на контроль производится в целях обеспечения своевременного, всестороннего и объективного рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, направления ответов заявителям, а также устранения недостатков в работе органов и организаций, получения материалов для обзоров почты, подготовки аналитических записок и информации, определения эффективности принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений.

На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Калининградской области о рассмотрении обращений.

Информация о результатах текущего контроля включается в общую справку о состоянии исполнительской дисциплины для доклада на оперативном совещании Администрации

Продление срока рассмотрения обращения

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другие органы и организации или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием такой необходимости и представляет ее Главе администрации, по поручению которого рассматривается обращение.

На основании служебной записки Главой администрации принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления об этом гражданину. Если контроль рассмотрения обращения установлен федеральным органом государственной власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятое решение о продлении срока рассмотрения конкретного обращения и направление уведомления гражданину о принятом решении.

Оформление ответа на письменное обращение

Ответ на обращение подписывается Главой администрации либо должностным лицом в соответствии с его должностными обязанностями.

В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по результатам его рассмотрения.

В ответе в федеральные органы государственной власти указывается, проинформирован ли гражданин о результатах рассмотрения обращения, а в ответе на коллективное обращение сообщается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

Подлинники документов, приложенные к обращению, подлежат списанию "В дело", если в обращении не содержится просьба об их возврате.

Решение о списании обращения "В дело" принимает должностное лицо, контроль правильности списания обращения осуществляет сотрудник, ответственный за делопроизводство.

Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти оформляются на бланке Администрации. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя, рассматривавшего обращение по существу поставленного вопроса и готовившего ответ, номер его служебного телефона.

Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

Краткое содержание ответа вносится в САДД "Дело".

Отправление ответов без регистрации в Администрации не допускается.

При необходимости исполнитель готовит справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

Ответы на поручения о рассмотрении обращения, поступившие из других органов и организаций, регистрируются в установленном порядке, затем направляются должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

Исполнитель проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Административного регламента, вносит краткое содержание ответа в САДД "Дело".

Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указание сроков окончательного решения вопросов.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе его рассмотрения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Решение о возможности ознакомления гражданина с документами и материалами, поступившими по запросу должностного лица из других органов и организаций, от должностных лиц в порядке, предусмотренном пунктом 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", принимает указанное должностное лицо.

Справочную работу по рассмотрению обращений, ведет общий отдел:

Справки могут предоставляться в ходе личного приема или по телефону по следующим вопросам:

1) о получении обращения, его регистрации и направлении на рассмотрение в уполномоченный орган, а также о должностных лицах или исполнителях, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в другие органы и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о невозможности направления обращения на рассмотрение с указанием оснований для этого;

4) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

При поступлении по телефону запроса от гражданина о ходе рассмотрения обращения сотрудник называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы сотрудник, принявший телефонный звонок, должен переадресовать (перевести) абонента на другого сотрудника (исполнителя) или же сообщить обратившемуся гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

Во время разговора сотрудник, предоставляющий справочную информацию, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

Должностные лица и сотрудники, осуществляющие прием или консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при обращении гражданина лично или по телефону является информирование гражданина по существу заданных им вопросов в устной форме.

Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется главой Администрации и руководителями структурных подразделений Администрации в соответствии с графиком приема граждан.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается в Администрации на информационных стендах в общедоступных местах.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

Учет граждан, принятых на личном приеме главой Администрации, заместителями главы Администрации осуществляется должностными лицами общего отдела.

Учет граждан, принятых на личном приеме руководителями структурных подразделений Администрации, осуществляется непосредственно этими должностными лицами.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента.

Гражданин на стадии рассмотрения должностным лицом Администрации его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;

получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Административном регламенте;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Администрации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Контроль за соблюдением сроков и порядка исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется должностными лицами общего отдела Администрации по каждому поручению о рассмотрении обращения гражданина (граждан).

Текущий контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина (граждан) осуществляется руководителем структурного подразделения Администрации, которому поручено рассмотрение данного обращения.

Обращения граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами - исполнителями ответов на обращения.

Обращения, по которым были направлены уведомления гражданам о продлении срока их рассмотрения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

Ответственность должностных лиц при исполнении муниципальной функции

Ответственность за нарушения, допущенные при исполнении муниципальной функции, возлагается на соответствующее должностное лицо.

Персональная ответственность должностных лиц и сотрудников при исполнении муниципальной функции предусматривается их должностными регламентами в соответствии с законодательством.

Качество работы с обращениями является одним из критериев оценки эффективности выполнения муниципальными служащими своих обязанностей, что должно быть указано в их должностных регламентах.

Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, исполняющего муниципальную функцию. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае утраты письменного обращения, зарегистрированного в установленном порядке в Администрации, решение о назначении служебного расследования, порядке и сроках его проведения принимается Главой администрации.

При уходе исполнителя в отпуск, его переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности письменное обращение передается на исполнение другому сотруднику.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) отдела, а также действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются конкретное решение и действие (бездействие) отдела, а также действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих в ходе предоставления муниципальной услуги, в результате которых нарушены права заявителя на получение муниципальной услуги, созданы препятствия в предоставлении ему муниципальной услуги.

5.3. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) специалистов отдела, уполномоченных должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги во внесудебном порядке начальнику отдела, главе администрации МО «Черняховский муниципальный район».

5.4. В рассмотрении обращения (жалобы) может быть отказано в случае: отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (в случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в уполномоченный орган в соответствии с его компетенцией);

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

поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

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 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); решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки заявителем по данному вопросу принимается главой администрации МО «Черняховский муниципальный район»;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну (в этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем 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.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приеме) обращения заявителей.

Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

наименование уполномоченного органа, в который направляется обращение, либо должность руководителя уполномоченного органа, в который направляется обращение, либо его фамилия, имя, отчество;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, муниципального служащего (при наличии сведений), решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

существо обжалуемого решения и действий (бездействия);
личная подпись и дата.

Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением и действиями (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконными действий (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

5.6. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения заявителю предоставляется возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну.

5.7. Ответственным за рассмотрение обращения является начальник отдела и глава администрации муниципального образования «Черняховский муниципальный район».

5.8. Срок рассмотрения обращения составляет не более 15 дней со дня регистрации заявления в администрации муниципального образования в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, а в случае обжалования отказа 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-ти рабочих дней со дня регистрации обращения.

5.9. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения
гражданина

