

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 декабря 2014 г.

№ 1569

с. Алтайское

Об утверждении Административного регламента
работы с обращениями граждан
в Администрации Алтайского района

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Алтайского района».

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Алтайского района №2232 от 31.12.2009г. «Об утверждении Административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Алтайского района»

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Алтайского района Г.В.Попова.

Глава Администрации
Алтайского
В.П.Коршунов

района

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ АЛТАЙСКОГО РАЙОНА"**

1. Общие положения

1.1. Предмет Административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан в Администрации Алтайского района Алтайского края" (далее - "Регламент") разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Алтайского района, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан в Администрации Алтайского района Алтайского края" являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - "граждане").

1.3. Под обращением гражданина (далее - "обращение") понимается направленное в Администрацию Алтайского района или на имя главы Администрации Алтайского района, первого заместителя главы Администрации Алтайского района, заместителей главы Администрации Алтайского района, руководителей структурных подразделений Администрации Алтайского района в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальной услугой по организации приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме (в том числе в форме электронного документа), принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - "муниципальная услуга").

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Алтайского района.

2.3. Место нахождения Администрации Алтайского района и почтовый адрес: ул. Советская, 97 «а», с. Алтайское, Алтайского района, Алтайского края, 659650, (38537) 22-401,21-800

2.4. Адрес электронной почты Администрации Алтайского района: altadm51@yandex.ru

2.5. Адрес официального сайта Администрации Алтайского района: www.altadm.ru.

2.6. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 17.00 (понедельник - четверг), обед с 13.00 до 14.00, выходные - суббота и воскресенье.

2.7. Информация о сроках и последовательности административных процедур при оказании муниципальной услуги предоставляется: по письменным заявлениям, в том числе при личном обращении получателей муниципальной услуги; в форме электронного документа через

портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, по адресу электронной почты, на официальном сайте Администрации Алтайского района.

2.8. Информация по вопросам подачи и рассмотрения обращений граждан предоставляется специалистами отдела по работе с обращениями граждан главы Администрации Алтайского района по телефону: (38537) 21-800.

2.8.1. муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. В случае необходимости специалист, принявший звонок, может сообщить гражданину номер телефона, по которому можно получить дополнительную информацию по существу вопроса. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

2.8.2. муниципальные служащие, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, не вправе требовать от получателя муниципальной услуги осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы, организации.

2.9. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

ответ в устной или письменной форме, либо в форме электронного документа, на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений;

направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

оставление обращения граждан без ответа по существу в случаях, предусмотренных подпунктом 2.19.2 настоящего Регламента.

2.10. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

2.10.2. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, глава Администрации Алтайского района, его заместители, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.11. Должностные лица Администрации Алтайского района при необходимости могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

2.12. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Алтайского района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.14 настоящего Регламента. Уведомление должно быть направлено в письменной форме, если указан почтовый адрес, и в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты.

2.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

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

Конституцией Российской Федерации;
Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг";
[законом](#) Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края";
[постановлением](#) Администрации края от 01.12.2006 N 499 "Об утверждении Концепции защиты основных прав и свобод человека и гражданина в Алтайском крае";
[Уставом](#) МО Алтайский район Алтайского края;

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

2.16.1. письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации Алтайского района либо его структурного подразделения, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица Администрации района, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. В обращении гражданин 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;

2.16.2. обращение, поступившее в Администрацию Алтайского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". 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, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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;

2.16.3. на личном приеме должностного лица Администрации Алтайского района гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

2.17. Запрещается требовать от гражданина:

предоставления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации Алтайского района, иных органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами Алтайского района, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

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

2.19. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.19.1. основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют;

2.19.2. основаниями отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие случаи:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В этом случае ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в Администрацию Алтайского района либо одним и тем же должностным лицом Администрации района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, 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, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Алтайского района.

2.20. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

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

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.22. Срок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное заявление, в том числе принятое в ходе личного приема заявителя, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

2.23.1. прием граждан должностными лицами Администрации Алтайского района осуществляется в кабинете N 24;

2.23.2. помещение, в котором предоставляется муниципальной услуга, должно иметь площадь, предусмотренную санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с наличием персональных компьютеров, копировальной техники, иной оргтехники;

2.23.3. на информационных стендах должна содержаться следующая информация о

предоставлении муниципальной услуги:

- режим работы Администрации Алтайского района;
- график личного приема граждан;
- адрес официального сайта;
- номер телефона, факса, адрес электронной почты;

2.23.4. оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.24. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.24.1. своевременность предоставления муниципальной услуги;

2.24.2. наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

2.24.3. возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе получения муниципальной услуги.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (блок-схема предоставления муниципальной услуги при рассмотрении обращения приведена в приложении к Регламенту)::

- прием, первичная обработка и регистрация обращений;
- направление обращений должностным лицам Администрации района;
- рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района;
- направление обращений исполнителям;
- рассмотрение обращений исполнителями, подготовка и направление ответов заявителям;
- оформление архивного дела, хранение дел;
- организация приема граждан должностными лицами Администрации Алтайского района.

3.2. Рассмотрение письменных (электронных) обращений:

3.2.1. прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений в Администрацию Алтайского района.

В отделе подлежат регистрации обращения, адресатом которых является Администрация Алтайского района, глава Администрации Алтайского района, его заместители и руководители структурных подразделений Администрации Алтайского района.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать "Входящий №" с указанием даты приема обращения и отдела принявшего письмо. Обращения, направленные в Администрацию Алтайского района по электронной почте или на официальный сайт Администрации района, поступают в отдел в виде электронного документа, и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции;
- чтение и аннотирование обращения;
- определение направления обращения должностным лицам Администрации района;
- подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки в письменном виде или с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

Результатом административной процедуры является направление регистрационной карточки и обращения гражданина на рассмотрение должностным лицам Администрации района. Максимальный срок выполнения процедуры по приему, первичной обработке и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления в районную Администрацию.

3.2.2. направление обращений должностным лицам Администрации Алтайского района.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является зарегистрированное обращение, которое передается на рассмотрение должностным лицам в соответствии с правовым актом, устанавливающим распределение обязанностей между должностными лицами Администрации Алтайского района.

3.2.3. рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам Администрации района.

Должностные лица Администрации района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Глава Администрации района поручает рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений Администрации района.

Результатом административной процедуры является рассмотрение обращений должностными лицами Администрации и направление обращений исполнителям.

3.2.4. направление обращений исполнителям.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района. Направление обращений исполнителям осуществляется заведомо документационного обеспечения Администрации Алтайского района. Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией 7 (семь) дней со дня регистрации.

Результатом административной процедуры является направление обращений исполнителям.

3.2.5. рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений (с резолюцией должностных лиц Администрации района) исполнителям.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению главы Администрации района подписывают руководители структурных подразделений Администрации района.

Обращение может быть взято на контроль по резолюции главы Администрации Алтайского района. Снять с контроля может должностное лицо, давшее поручение по обращению.

Результатом административной процедуры является подготовка ответов заявителям в срок, указанный на регистрационной карточке, направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов либо оставление обращения без ответа по существу.

3.2.6. направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Алтайского района в форме электронного документа, направляется по указанным в обращении адресу электронной почты или по почтовому адресу.

Ответы, поступающие на официальный сайт Администрации Алтайского района и имеющие общественное значение, с согласия заявителя публикуются на сайте Администрации района.

Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации района.

3.2.7. Оформление архивного дела и хранение дел.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является завершение рассмотрения обращений.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или

дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

Результатом административной процедуры является формирование дела. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 14 рабочих дней после завершения рассмотрения обращения. Хранение архивных дел осуществляется в течение 5 лет с момента регистрации обращения в отделе. По истечении указанного срока дела уничтожаются на основании Акта об уничтожении документов.

3.3. Организация личного приема граждан.

Организация личного приема граждан в Администрации района включает в себя:

предварительную запись граждан;

регистрацию обращений;

рассмотрение обращений главой Администрации Алтайского района и должностными лицами Администрации района на личном приеме;

первичную обработку материалов приема;

направление обращений исполнителям;

подготовку ответов заявителям.

3.3.1. предварительная запись граждан.

Основанием для начала административной процедуры является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом Администрации района.

Предварительная запись на прием к должностным лицам Администрации района осуществляется по телефону (38537) 22-401; 21-800 либо в кабинете N21 Администрации Алтайского района, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием главы Администрации Алтайского района осуществляется заведующим отделом по работе с обращениями граждан и общественными объединениями. Завотделом, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в Администрацию района, завотделом записывает на личный прием к заместителям Администрации Алтайского района.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем Администрации района и настаивает на необходимости личного приема главой Администрации Алтайского района по вопросам, связанным с полномочиями Администрации района, завотделом делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично главой Администрации Алтайского района, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

Результатом административной процедуры является запись на прием должностного лица или отказ в записи, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться к должностному лицу Администрации района.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 20 минут.

3.3.2. регистрация обращений.

Основанием для начала административной процедуры является запись на прием должностного лица Администрации района. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема, при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица ведущего прием Администрации Алтайского района.

Результатом административной процедуры является направление регистрационной карточки и переписки по обращению гражданина должностному лицу Администрации края, осуществляющему личный прием.

Исполнение административной процедуры по регистрации обращения производится гражданином на личном приеме в Администрации Алтайского района.

3.3.3. рассмотрение обращения должностными лицами Администрации района на личном

приеме.

Личный прием граждан должностными лицами Администрации осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется на регистрационной карточке должностными лицами Администрации в ходе проведения приема.

Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации Алтайского района.

Результатом административной процедуры является завершение личного приема гражданина должностным лицом Администрации района.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 20 минут.

3.3.4. направление обращений исполнителям.

Основанием для начала административной процедуры является окончание личного приема. Резолюции должностных лиц Администрации района фиксируются в электронном варианте регистрационной карточки.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом для письменных (электронных) обращений.

Результатом административной процедуры является направление регистрационной карточки исполнителям.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 1 рабочий день с момента завершения приема.

3.3.5. рассмотрение обращений исполнителями, подготовка письменных ответов заявителям, оформление архивных дел осуществляется в порядке, предусмотренном Регламентом для письменных (электронных) обращений. Рассмотрение иных форм устных обращений (по телефону, во время часа прямого эфира, прямых эфиров в СМИ, выездных приемов) осуществляется в порядке, предусмотренном Регламентом для письменных (электронных) обращений.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Общий контроль за исполнением Регламента осуществляет глава Администрации Алтайского района.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет первый заместитель главы Администрации Алтайского района путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента.

4.3. 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.

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

Плановые проверки осуществляются на основании годового и квартальных планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина, поручению Главы Администрации Алтайского района или первого заместителя Главы Администрации.

4.4. Муниципальные служащие несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны муниципальных служащих отдела должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц,

5.1. Гражданин может обжаловать решения, действия (бездействие):

специалистов отдела - начальнику отдела;

начальника отдела – заместителям Администрации Алтайского района;

заместителя Администрации Алтайского района - Главе Администрации Алтайского района.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе по адресу: ул. Советская, 97 «а», с. Алтайское, кабинет №24; в электронной форме altadm51@yandex.ru или в Интернете на официальном сайте Администрации Алтайского района www.altadm.ru.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации обращения;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, нормативными правовыми актами Администрации Алтайского района для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме у гражданина документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, нормативными правовыми актами Администрации Алтайского района для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

отказ должностного лица Администрации Алтайского района, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

затребование с гражданина при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, нормативными правовыми актами Администрации Алтайского района.

Жалоба должна содержать:

наименование Администрации района, должностного лица Администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации района,

должностного лица Администрации;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Администрации района. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы, а в случае обжалования отказа должностного лица Администрации Алтайского района в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо Администрации района принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, нормативными правовыми актами Администрации Алтайского района, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

предоставления муниципальной услуги
"Рассмотрение обращений граждан
в Администрации Алтайского района"

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

