

Администрация Быстроистокского района  
Алтайского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«04» 10 2017г

№ 455

с. Быстрый Исток

**Об утверждении Административного  
регламента предоставления  
муниципальной услуги «Работа с  
обращениями граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

**ПОСТАНОВЛЯЮ**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Работа с обращениями граждан» (приложение).
2. Обнародовать данное постановление на официальном сайте Администрации Быстроистокского района Алтайского края.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на начальника отдела по образованию и молодежной политике Ю.С. Туймешеву.

Глава района



Д.А. Попова

Приложение к  
постановлению Администрации  
Быстроистокского района  
Алтайского края  
от 04 10 2017г. № 455

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ОКАЗАНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН» В ОТДЕЛЕ АДМИНИСТРАЦИИ БЫСТРОИСТОКСКОГО РАЙОНА  
ПО ОБРАЗОВАНИЮ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКЕ**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан в отделе по образованию и делам молодежи (далее - "регламент") разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности отдела по образованию и молодежной политике (далее – «отдел»), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее - "обращение") понимается направленное в отдел письменное предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования), а также устное обращение гражданина.

1.2 Категории получателей муниципальной услуги:

Граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги:

- "Работа с обращениями граждан".

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу:

- Отдел Администрации Быстроистокского района по образованию и молодежной политике.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;  
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направление гражданину уведомления о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- рассмотрение обращения и оставление без ответа, в случае если в письменном обращении, либо в обращении в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина, а также почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения, в случае если им подано заявление с просьбой об этом, либо если третьи лица возражают против рассмотрения обращения, в случае если последнее подано в их интересах;
- оставление без ответа и уведомление гражданина о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- уведомление гражданина о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки по основаниям, изложенным в пп. 2.8 настоящего Регламента;
- отказ в ходе личного приема в дальнейшем рассмотрении обращения гражданина, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- возвращение обращения, в котором обжалуется судебное решение, и разъяснение гражданину порядка обжалования судебного решения;
- оставление без ответа и уведомление гражданина о том, что текст представленного им обращения не поддается прочтению, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- возвращение обращения ввиду невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и разъяснение гражданину его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### 2.4. Сроки исполнения муниципальной услуги.

2.4.1. Поступившие в адрес начальника отдела обращения граждан, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

2.4.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной более короткий срок не установлен начальником отдела (за исключением случаев, указанных в п. 3.3.19.).

2.4.3. Поступившие в адрес начальника отдела обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации специалистом отдела (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

2.4.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.4.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа, а срок рассмотрения обращения, поступившего начальнику отдела, - соответственно начальником отдела.

Продление сроков рассмотрения обращения производится на основании служебной записки ответственного исполнителя. Служебная записка направляется ответственным исполнителем в приемную не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

2.4.6. Начальник отдела при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1 Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

закон Алтайского края от 29 декабря 2006 года N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края";

постановление Администрации края от 1 декабря 2006 года N 499 "Об утверждении Концепции защиты основных прав и свобод человека и гражданина в Алтайском крае";

постановление Администрации края от 22 августа 2008 года N 349 "Об утверждении Порядка ведения официального сайта Администрации края и иных органов исполнительной власти Алтайского края";

Указ Губернатора Алтайского края от 23.11.2016 № 142 «Об утверждении положения о Министерстве образования и науки Алтайского края».

Постановление Администрации Быстроистокского района «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» от 19.02.2016 г. № 49

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1 Граждане представляют свои обращения следующими способами:

- лично начальнику отдела;
- почтовым отправлением на имя начальника отдела;

- по каналам факсимильной связи;
- в форме электронного документа на официальный сайт отдела <http://bioaro.edu22.info>.

Муниципальная услуга может быть получена заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)) <http://www.gosuslugi.ru>

2.6.2. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа могут направляться гражданами в адрес отдела в виде:

- заявления;
- предложения;
- жалобы.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

2.6.3. Письменное обращение гражданина должно содержать следующую информацию:

- наименование адресата;
- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личная подпись гражданина;
- дата написания.

2.6.4. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

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

2.7.1 Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1 если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

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

2.9 Муниципальная услуга "Работа с обращениями граждан" предоставляется бесплатно.

2.10. Обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел.

2.11 Требования к месту предоставления муниципальной услуги.

Прием обращений граждан в отделе производится в приемной специалистом отдела. Личный прием граждан начальником отдела проводится в кабинете начальника отдела. Личный прием граждан специалистами отдела проводится в кабинетах. Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Помещение, где проводится прием обращений граждан, а также личный прием граждан, и места ожидания должны быть оборудованы в соответствии с санитарными правилами и нормами. В этих помещениях должны быть установлены стенды, на которых размещаются графики проведения личного приема начальника отдела и заместителей, а также

информация о порядке рассмотрения обращений граждан и требования к письменному обращению.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.**

3.1. Последовательность административных действий (процедур) приводится в Блок-схеме в приложении № 1 к настоящему регламенту.

3.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и первичная обработка письменных обращений граждан;  
регистрация поступающих обращений;  
рассмотрение обращений начальником отдела, в его отсутствие главными специалистами;  
направление обращений ответственным исполнителям;  
направление исполнителем письменного ответа заявителю;  
направление исполнителем ответа заявителю в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru>.

3.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в отдел.

Обращение может поступить в комитет одним из следующих способов:

почтовым отправлением по адресу: 659560, с. Быстрый Исток, ул. Советская, 3;

посредством факсимильной связи т/ф 2-2266;

через Интернет на официальный электронный адрес отдела [bystroistokskij@gu.educaltai.ru](mailto:bystroistokskij@gu.educaltai.ru), на сайт отдела <http://bioaro.edu22.info>

нарочным способом по адресу: 659560, с. Быстрый Исток, ул. Советская, 3;

доставлением непосредственно гражданином по адресу: 659560, с. Быстрый Исток, ул. Советская, 3;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)) <http://www.gosuslugi.ru>

В письменном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо отдел, либо фамилия, имя, отчество или должность начальника отдела, специалистов, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Прием обращений осуществляется специалистом приемной отдела. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место, либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование начальником отдела.

Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в отдел.

### 3.1.3. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются.

Регистрация обращений осуществляется в журнале обращений граждан. При заполнении регистрационного журнала вносится следующая информация о поступившем обращении:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

дата и номер регистрации;

данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес));

тема обращения;

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений;

вид доставки;

состав документа;

сопроводительный документ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения в журнале и передача обращения гражданина на рассмотрение.



Срок регистрации обращения - 3 дня.

3.1.4. Рассмотрение обращений начальником отдела, главными специалистами отдела.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную отдела.

Обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) передаются на рассмотрение и согласование начальнику отдела.

Начальник отдела определяет:

относится ли к сфере деятельности отдела рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;

обоснованность запроса результатов рассмотрения обращения.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции - 7 дней со дня регистрации.

Результатом рассмотрения обращений начальником отдела, главными специалистами является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в иные органы исполнительной власти района, органы местного самоуправления и иные организации.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

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

если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный в приемной отдела, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Начальник отдела, давший поручение по обращению:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);

дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов - 30 дней со дня регистрации.

3.1.5. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема начальником отдела, специалистов отдела.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к начальнику отдела, специалистам отдела.

Главные специалисты отдела:

проводят предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;

вправе направить заявителя на беседу в соответствующее структурное подразделение отдела.

Последовательность выполнения административных действий:

регистрация обращения;

проведение приема;

рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

3.1.6. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.

Главные специалисты отдела устанавливают личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя в журнале обращения граждан, вносит в базу данных сведения о нем: Ф.И.О., место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения. В бумажном виде оформляется карточка личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.1.7. Проведение личного приема.

Во время личного приема начальника отдела, специалистов, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной, либо в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника отдела, специалистов отдела, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Начальник отдела, специалисты отдела могут проводить выездные личные приемы граждан в подведомственных образовательных учреждениях.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется,

где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.1.8. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное в соответствии с п. 3.1 настоящего административного регламента.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие лицом, осуществляющим прием, мер по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Срок исполнения административной процедуры - 30 дней со дня регистрации устного обращения.

3.2. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений.

Обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего Регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Заявитель в своей жалобе обязательно указывает:

фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

3.4. Начальник отдела:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания, органов предварительного следствия;

по результатам рассмотрения жалобы, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

3.5. Ответ на жалобу подписывается начальником отдела.

3.6. Ответ на жалобу, поступившую в отдел, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7. Письменная жалоба, поступившая в отдел, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях начальник отдела вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

3.8. Если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Отдел при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник отдела или иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в отдел. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Письменная жалоба, поступившая в отдел, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях начальник отдела вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

#### **4. Формы контроля исполнения Регламента**

4.1 Формы контроля исполнения должностными лицами и работниками учреждения положений Регламента:

4.2 Текущий контроль выполнения Регламента осуществляется должностными лицами учреждения и отдела, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.1 Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками учреждения положений Регламента, иных

нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.2.2 Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов работы учреждения и отдела) и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3 Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок при осуществлении контроля исполнения должностными лицами и работниками учреждения положений Регламента

4.3.1 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и работников учреждения.

4.3.2 Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальником отдела формируется комиссия. Полномочия и состав комиссии утверждаются начальником отдела.

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

4.3.4 Периодичность осуществления контроля устанавливается начальником отдела.

5. Ответственность должностных лиц и работников учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.1 По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2 Персональная ответственность должностных лиц и работников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в отдел, в том числе в следующих случаях:

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

- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;
- 6) за требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в отдел. Жалобы на решения, принятые начальником отдела, подаются в администрацию Быстроистокского района.

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

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие), которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, должностного лица, либо муниципального служащего отдела;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением отдела, должностного лица, органа, либо муниципального служащего отдела. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в отдел, подлежит рассмотрению должностным лицом отдела, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа отдела, должностного лица отдела в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы отдел принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.10. Заявитель имеет право на получение имеющихся в распоряжении отдела материалов и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги «Работа с обращениями граждан»

