



ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Администрация Омского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации Омского муниципального района от 01.09.2010 № 2309-п «Об утверждении Перечня первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Омского муниципального района в электронном виде», в целях реализации Плана мероприятий по проведению административной реформы в Омском муниципальном районе на 2010-2012 годы, утвержденного распоряжением Администрации Омского муниципального района от 17.08.2010 № 299-р,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Организационно-кадровому управлению Администрации Омского муниципального района обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Омский пригород».

3. Советнику Главы муниципального района по информационной политике Коньшевой Е.П. обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Омского муниципального района в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального района Комаринскую С.А.

Глава муниципального района

С.Г. Алексеев

Приложение
к постановлению Администрации
Омского муниципального района
Омской области
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
"Прием и рассмотрение обращений граждан "

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Прием и рассмотрение обращений граждан" (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур), а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Администрации Омского муниципального района Омской области, органами исполнительной власти Омского муниципального района Омской области при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2.Получателями муниципальной услуги "Прием и рассмотрение обращений граждан" (далее - муниципальная услуга) являются граждане Российской Федерации.

Порядок предоставления муниципальной услуги распространяется на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 08.10.2003 № 202);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 05.05.2006 № 95);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации,

информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета» от 13.02.2009 № 25);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);

- Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» («Российская газета» от 10.01.1994. № 4);

- Устав Омского муниципального района Омской области («Омский пригород» от 17-23.01.2002 № 3, от 24-30.01.2002 № 4);

- Положение об Организационно-кадровом управлении Администрации Омского муниципального района Омской области от 19.08.2009 № 1340-п;

- Положение об общем отделе Организационно-кадрового управления Администрации Омского муниципального района Омской области, утвержденное Постановлением Администрации Омского муниципального района Омской области от 19.08.2009 № 1340-п;

- Постановление Администрации Омского муниципального района Омской области от 11.11.2009 № 2125-п «О распределении обязанностей между Главой Омского муниципального района Омской области и заместителями Главы Омского муниципального района Омской области»;

- Постановление Администрации Омского муниципального района Омской области от 26.05.2010 № 1491-п «Об организации работы «Телефона доверия» Главы Омского муниципального района Омской области» («Омский пригород» от 03-10.06.2010 № 21);

- Постановление Администрации Омского муниципального района Омской области от 01.09.2010 № 2310-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и перечня первоочередных муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Омского муниципального района Омской области и муниципальными учреждениями в электронном виде» («Омский пригород» от 16-23.05.2010 № 36);

- Постановление Администрации Омского муниципального района Омской области от 30.03.2011 № 921-п «О внесении изменений в постановление Администрации Омского муниципального района Омской области от 31.05.2010 № 1555-п «Об Инструкции по делопроизводству в Администрации Омского муниципального района Омской области»».

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Прием и рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Омского муниципального района Омской области.

2.2.2. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги является Организационно-кадровое управление Администрации Омского муниципального района Омской области (далее – Управление).

2.2.3. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является общий отдел Организационно-кадрового управления Администрации Омского муниципального района Омской области (далее - общий отдел).

Прием граждан проводят Глава Омского муниципального района Омской области, первый заместитель Главы Омского муниципального района Омской области, заместители Главы Омского муниципального района Омской области, в соответствии с графиком, утверждаемым Главой Омского муниципального района Омской области.

Рассмотрение обращений граждан, а также дача поручений исполнителям осуществляется Главой Омского муниципального района Омской области, первым заместителем Главы Омского муниципального района Омской области, заместителями Главы Омского муниципального района Омской области, в соответствии с распределением обязанностей.

Организация работы по предоставлению муниципальной услуги осуществляется общим отделом.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Понятия и термины, указанные в настоящем пункте применяются в регламенте в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральном законе от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.4. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер.

При необходимости получения консультаций по данной услуге заявители обращаются в общий отдел.

2.5. Информация о местонахождении и графике работы общего отдела:

-местонахождение: г. Омск, ул. Лермонтова, д. 171А, каб.513;

-почтовый адрес: ул. Лермонтова, д.171А, г. Омск, 644009;

-адрес официального интернет-сайта Омского муниципального района Омской области: www.omr.ecdicus.ru.

-график работы: с понедельника по четверг с 8 часов 30 минут до 17 часов 45 минут, в пятницу с 8 часов 30 минут до 16 часов 30 минут, перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут.

2.6. Справочный телефон общего отдела:

Тел. 8 (3812) 36-70-91;

2.7.Информация о «Телефоне доверия» Главы Омского муниципального района Омской области»:

- график работы: еженедельно по средам, за исключением праздничных дней, с 14 до 18 часов;

- телефонный номер: 8(381-2) 32-96-70.

2.8. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов.

2.8.2. Сведения, содержащие персональные данные третьих лиц, представляются автору обращения на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.9. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги указаны в пункте 1.3. настоящего Административного регламента.

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

2.10.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение гражданина.

В обращении должны быть указаны:

- фамилия, имя и отчество (при наличии);
- почтовый и /или электронный адрес автора обращения;
- интересующие автора обращения тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- личная подпись гражданина;
- дата составления, номер контактного телефона автора обращения.

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

2.10.3. Положения Административного регламента распространяются на обращения:

- устные;
- письменные;
- в форме электронного документа;
- поступившие по "Телефону доверия" Главы Омского муниципального района Омской области;
- поступившие на выездных личных приемах Руководителя;
- поступившее по информационным системам общего пользования (в том числе "Интернет").

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

2.11.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является несоответствие обращения требованиям, указанным в пункте 2.9.1, настоящего Административного регламента.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1. Общий отдел отказывает автору обращения в предоставлении

муниципальной услуги в следующих случаях:

-если обращение не содержит фамилии, почтового адреса;

-если обращение не поддается прочтению. В данном случае ответ на обращение не дается, о чем сообщается автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, содержащих конфиденциальную информацию. Автору обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Необходимая информация может быть предоставлена только при наличии у автора обращения документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих конфиденциальную информацию;

- если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-если в обращении содержится вопрос, на который автору обращения ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Омского муниципального района Омской области вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения неоднократно направлялись в один и тот же адрес или одному и тому гражданину. О данном решении уведомляется автор обращения;

-если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работнику общего отдела, а также членов его семьи. Работники общего отдела вправе оставить обращение без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить автору запроса о недопустимости злоупотребления правом.

2.13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. При подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги срок ожидания в очереди составляет не более 30 минут.

2.15. Срок регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги.

2.15.1. Регистрация обращения осуществляется в течение 3 календарных дней с момента поступления в общий отдел.

2.16. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги.

2.16.1. Помещения для личного приема граждан должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, нормативам и оборудованы:

- системой кондиционирования;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой охраны, кнопкой "экстренный вызов";
- аптечкой для оказания доврачебной помощи;
- чистой питьевой водой.

2.16.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.16.3. Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания составляет более 5.

2.16.4. Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.16.5. Помещение, в котором работниками общего отдела предоставляется муниципальная услуга, оборудуется информационной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности работников общего отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, а также мебелью, персональным компьютером с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, средствами связи (телефон, электронная почта), канцелярскими принадлежностями.

2.16.6. Информационный стенд, содержащий информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги, размещается на 5 этаже здания Администрации, где расположено помещение общего отдела.

2.16.7. На информационном стенде размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги (приложение № 1 к Административному регламенту).

2.17. Показатели доступности качества и муниципальной услуги.

2.17.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие на официальном интернет-сайте Омского муниципального района Омской области www.omr.ecdicus.ru информации о муниципальной услуге, о местонахождении общего отдела, графике его работы;
- наличие в помещении общего отдела информационного материала, отражающего порядок предоставления муниципальной услуги.

2.17.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- отсутствие случаев нарушения сроков оказания муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

-отсутствие жалоб на нарушение сроков оказания муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом, на некачественное ее оказание, на недоброжелательное отношение работников общего отдела в процессе оказания муниципальной услуги, на несоблюдение требований к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления.

2.18.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

2.18.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится:

- по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- по телефону;
- по письменным обращениям;
- посредством личного приема работниками общего отдела.

2.18.3. При консультировании по телефону и на личном приеме работник общего отдела дает исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения обращений граждан, связанных с информационным обеспечением заявителей.

2.18.4. Муниципальная услуга оказывается в электронном виде по просьбе автора обращения и при наличии технической возможности общего отдела при подготовке:

- ответов, подписанных электронной подписью.

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 – приложения № 1, № 2):

- прием и первичную обработку обращений граждан;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан Руководителем;
- постановку обращений граждан Руководителем на контроль;
- продление Руководителем сроков рассмотрения обращений;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.
- организацию личного приема граждан Руководителем.

3.2. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 календарных дней (Блок-схема – приложение № 1), в том числе в течение:

3 календарных дней:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение Руководителю;

7 календарных дней:

- рассмотрение обращений граждан Руководителем;
- выдача поручений по рассмотрению обращения;
- постановка обращений граждан на контроль;

15 календарных дней:

- исполнение поручений, данных по обращению;
- продление сроков рассмотрения обращения;

5 календарных дней:

- оформление ответа на обращение.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является регистрация обращения.

3.2.2. В случае если автор обращения обращается лично, ему разъясняется порядок предоставления муниципальной услуги и предлагается заполнить заявление в произвольной форме.

Затем автор обращения информируется о сроках выдачи ответа. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги разъясняются причины отказа.

3.2.3. При поступлении в общий отдел обращения по электронной почте обращение распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.4. Начальник общего отдела обеспечивает передачу обращений непосредственным исполнителям в общем отделе и оперативное рассмотрение указанных обращений.

3.2.5. Работники общего отдела, отвечающие за прием обращений, осуществляют анализ тематики поступивших обращений с использованием имеющейся в общем отделе программы Lotus Notes .

3.2.6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется в течение всего периода рассмотрения, кроме выходных и праздничных дней.

3.2.7. Запись на личный прием Руководителя осуществляется еженедельно по понедельникам с 9 до 18 часов, по вторникам с 9 до 12 часов, кроме выходных и праздничных дней (Блок схема – приложение № 2).

3.2.8. По результатам рассмотрения обращений исполнитель:

- дает ответ по существу поставленного вопроса в соответствии с пунктом 2.3. настоящего Административного регламента. Если не требуется направление запроса на исполнение по принадлежности в другие органы и организации, ответ направляется почтой и (или) в электронной форме в соответствии с пунктом 2.17.4. настоящего Административного регламента;

- дает мотивированный отказ автору запроса в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством

Российской Федерации.

3.2.9. Рассмотрение запроса считается окончанным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

3.2.10. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется посредством государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в сети Интернет по адресу: www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг).

Рассмотрение вопроса о предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется на основании заявления и прилагаемых к нему документов, заверенных электронной (электронной цифровой) подписью или иным аналогом собственноручной подписи лица, имеющего соответствующие полномочия.

Доступ к форме заявления и перечню прилагаемых документов в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Едином портале государственных и муниципальных услуг на персональных страницах заявителя и направляются на адрес электронной почты заявителя, который был указан при заполнении заявления в электронной форме.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением работниками общего отдела положений Административного регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами (далее-текущий контроль).

4.1.1. Текущий контроль осуществляется начальником общего отдела.

4.1.2. Ответственность должностного лица за предоставление муниципальной услуги закрепляется в его должностной инструкции.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками общего отдела, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений Административного регламента, иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.4. По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений требований к предоставлению муниципальной услуги, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том

числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается Администрацией Омского муниципального района Омской области.

4.2.3. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным Главой Омского муниципального района Омской области.

4.2.4. В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

-знание работниками общего отдела положений Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей муниципальной услуги;

-соблюдение работниками общего отдела сроков и последовательности исполнения административных процедур;

-правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных Административным регламентом;

-устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

5.1. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействия) органов и должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также на решения, принимаемые такими органами и лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) в письменной (устной) форме лично или направить жалобу по почте.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

- 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.

5.2. Основаниями для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- обращение заявителя лично с жалобой в письменной (устной) форме;

- поступление жалобы в письменной форме по почте.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. При подаче жалобы заявитель вправе получить в общем отделе следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

- о местонахождении общего отдела;

- сведения о режиме работы общего отдела;

- о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

- о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;

- о сроке рассмотрения жалобы;

- о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

При подаче жалобы заявитель вправе получить копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) работников общего

отдела.

5.5. При обращении заявителя с жалобой в устной форме, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема.

5.6. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы заявителя не должен превышать 30 календарных дней с даты ее регистрации.

5.7. Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

- личную подпись и дату.

5.8. Порядок рассмотрения жалобы, основания для отказа в рассмотрении жалобы.

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

В случае если не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника общего отдела, а также членов его семьи, ответа на жалобу не дается, лицу, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем письменно сообщается заявителю, ее направившему, 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, Глава Омского муниципального района Омской области вправе принимать решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется письменно заявитель, направивший жалобу.

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

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.9. настоящей административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.1. настоящей регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги

БЛОК – СХЕМА

Последовательности административных процедур при рассмотрении
обращения



БЛОК–СХЕМА

Последовательности административных процедур
при организации и проведении личного приема граждан

