

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

АДМИНИСТРАЦИЯ КУНАШАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 19.04.2017г. № 946

О внесении изменений в постановление администрации района от 29.09.2014 г. №1579 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Кунашакского муниципального района»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Внести изменения в постановление администрации района от 29.09.2014 г. № 1579 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Кунашакского муниципального района»:

Приложение к постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

2.Начальнику отдела аналитики и информационных технологий администрации района (Ватутин В.Р.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить настоящее постановление на официальном сайте Кунашакского муниципального района www.kunashak.ru в сети Интернет.

3.Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации района Якупову Ю.Р.

Глава района С.Н.Аминов

Утверждено постановлением администрации района

от 19.04.2017 г. № 946

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ КУНАШАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Кунашакского муниципального района (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Кунашакского муниципального района и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Кунашакского муниципального района.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Кунашакского муниципального района осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B513771C9D112377A4AEC2mA65F) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B618761F95457475F5FBCCA04DA025EF7966D105mA67F) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" N 131-ФЗ от 06.10.2003 (с изменениями и дополнениями), Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B61B731893427475F5FBCCA04DmA60F)ом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ" (с изменениями и дополнениями); Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B618731D9F457475F5FBCCA04DA025EF7966D102A7ED12D0m36EF)ом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями), [Законом](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E64EF032EAC4FBE102E1493457826A9A497FD1AA92FB8m36EF) Челябинской области от 27.08.2009 N 456-ЗО "О рассмотрении обращений граждан" (с изменениями и дополнениями), [Постановление](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E64EF032EAC4FBE102E1491457C27AEA497FD1AA92FB83E298840E3E013D93AC638m266F)м администрации Кунашакского муниципального района от 4 мая 2011 г. N 767 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, [Уставом](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E64EF032EAC4FBE102E1495457D21AEA497FD1AA92FB83E298840E3E013D93AC73Em260F) Кунашакского муниципального района.

3. В администрации Кунашакского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации Кунашакского муниципального района в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B513771C9D112377A4AEC2mA65F) Российской Федерации, федеральными законами, законами Челябинской области и [Уставом](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E64EF032EAC4FBE102E1495457D21AEA497FD1AA92FB8m36EF) Кунашакского муниципального района.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Кунашакского муниципального района, заместителями главы администрации Кунашакского муниципального района, руководителями управлений и отделов администрации, работниками структурных подразделений администрации Кунашакского муниципального района.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, устных обращений граждан и обращений поступивших в ходе личного приема и в форме электронного документа.

5.1. Обеспечивает работу с обращениями граждан, поступивших через ЕАИС «Обращения граждан» в установленном порядке.

6. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляется:

6.1. непосредственно в структурных подразделениях администрации Кунашакского муниципального района;

6.2. с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации. Путем своевременного вносения сведения в раздел «Результаты рассмотрения обращений» Интернет-ресурса ССТУ.РФ с приложением обоснованных ответов.

7. Сведения о местонахождении администрации Кунашакского муниципального района, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан размещаются:

1) в средствах массовой информации;

2) на Интернет-сайте администрации Кунашакского муниципального района;

3) на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

1) в средствах массовой информации;

2) на Интернет-сайте администрации Кунашакского муниципального района;

3) на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

10. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан в администрации Кунашакского муниципального района» (далее – муниципальная услуга).

11. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: «Администрация Кунашакского муниципального района».

12. Результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

13. Результатом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов и получение гражданином необходимых разъяснений, а также занесения сведений в карточку личного приема, проведения проверки – направления заявителю письменного ответа.

14. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

15. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

16. Глава Кунашакского муниципального района при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

18. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Кунашакского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

19. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация Кунашакского муниципального района, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон.

20. Обращение, поступившее в администрацию Кунашакского муниципального района, подлежит обязательному приему.

21. Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направляла в администрацию Кунашакского муниципального района или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

6) текст письменного обращения не поддается прочтению;

7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

22. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

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

24. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

25. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию Кунашакского муниципального района.

26. Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B61B761994457475F5FBCCA04DA025EF7966D102A7ED12D8m36EF)".

27. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

28. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

29. Гражданин, обратившийся с обращением в Администрацию Кунашакского муниципального района, имеет право:

1) получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя;

4) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

6) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в [пунктах 21](file:///C:\Documents%20and%20Settings\1\Мои%20документы\ЛА%20ТАНЗИЛЯ\ПОЛОЖЕНИЯ%20ВСЕ\АДМИНИСТРАТИВНЫЙ%20РЕГЛАМЕНТ%20РАССМТРЕНИЕ%20ОБРАЩЕНИЯ%20ГРАЖДАН.doc#Par108#Par108) - [23](file:///C:\Documents%20and%20Settings\1\Мои%20документы\ЛА%20ТАНЗИЛЯ\ПОЛОЖЕНИЯ%20ВСЕ\АДМИНИСТРАТИВНЫЙ%20РЕГЛАМЕНТ%20РАССМТРЕНИЕ%20ОБРАЩЕНИЯ%20ГРАЖДАН.doc#Par117#Par117) Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

7) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействия) должностных лиц администрации Кунашакского муниципального района в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;

8) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

30. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в администрацию Кунашакского муниципального района являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

31. Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Кунашакского муниципального района и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

32. Обеспечение доступности для копирования и заполнения заявителями в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

33. Обеспечение возможности подачи заявителями с использованием официального сайта администрации Кунашакского муниципального района единого портала государственных и муниципальных услуг запроса о предоставлении муниципальной услуги иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

34. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

35. Обеспечение возможности получения заявителем с использованием официального сайта администрации Кунашакского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

36. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- личный прием граждан.

37. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию Кунашакского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

38. Все поступившие по почте, либо по информационным системам общего пользования, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отделе делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района.

39. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности указания адреса, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

40. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в отделе делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района, второй приобщается к поступившему обращению.

41. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

42. Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются сотрудниками отдела делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района.

43. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации Кунашакского муниципального района с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично" не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

44. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в соответствующие журналы.

45. К поступившим в администрацию обращениям прикрепляется контрольный лист (на нем указывается дата, регистрационный номер).

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется "Контроль", срок исполнения, отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений, обращение проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. От письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

46. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в электронной базе данных, и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

47. После регистрации обращения отдел делопроизводства передает его на рассмотрение главе администрации Кунашакского муниципального района.

48. Глава администрации Кунашакского муниципального района, вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, поручить рассмотрение обращения заместителям, руководителям и специалистам структурных подразделений администрации Кунашакского муниципального района.

49. В случае если заявитель ранее обращался в администрацию и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе администрации Кунашакского муниципального района.

50. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Кунашакского муниципального района, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина.

51. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача обращений с резолюцией главы администрации Кунашакского муниципального района под расписку должностным лицам, в структурные подразделения администрации Кунашакского муниципального района либо направление обращения для рассмотрения в другие органы в соответствии с их компетенцией.

52. Поступившие в структурные подразделения администрации Кунашакского муниципального района обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней (если не указан другой контрольный срок). Отсчет 30 дней исчисляется с даты регистрации обращения в администрации района. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

53. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации Кунашакского муниципального района или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации и Губернатора Челябинской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 30-дневный срок (если не указан другой контрольный срок).

54. При рассмотрении обращения, исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования отправляет ответ заявителю.

55. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

56. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Кунашакского муниципального района является направление мотивированного, письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов на момент обращения.

57. Должностные лица администрации Кунашакского муниципального района осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль.

58. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет отдел делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района. В целях соблюдения сроков рассмотрения, отдел делопроизводства еженедельно направляет в структурные подразделения предварительные и предупредительные напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения которых уже истек.

Применяет практику оперативного мониторинга вопросов, вызвавших социальный резонанс, изучает Реестры и Итоговые таблицы оценки эффективности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления Администрации Президента РФ, анализирует эффективность принятых управляющих воздействий.

59. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

60. В случаях, требующих для решения 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 сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

61. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

62. Ответы на обращения граждан подписываются главой администрации Кунашакского муниципального района, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

63. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

64. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Собрания депутатов Кунашакского муниципального района или по нему может быть принято постановление администрации Кунашакского муниципального района.

65. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, возвращаются заявителю вместе с ответом.

66. Ответы заявителям предоставляются на бланках установленной формы, в соответствии с [Постановлением](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E64EF032EAC4FBE102E14934E7825A0A497FD1AA92FB8m36EF) Губернатора Челябинской области от 01.07.2004 N 307 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в аппарате Правительства Челябинской области и органах исполнительной власти Челябинской области" (с изменениями и дополнениями).

67. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел делопроизводства, где проверяется правильность оформления ответа. Сотрудники отдела делопроизводства вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

68. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

69. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

70. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района.

71. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

72. Справки предоставляются по следующим вопросам:

1) о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

2) об отказе в рассмотрении обращения;

3) о продлении срока рассмотрения обращения;

4) о результатах рассмотрения обращения.

73. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 12.30 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

74. При получении запроса по телефону сотрудник отдела делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района:

1) называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;

2) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

3) предлагает абоненту представиться;

4) выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

5) вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

7) к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

75. Во время разговора работник, должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

76. Отдел делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе администрации Кунашакского муниципального района.

77. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

78. Личный прием граждан в администрации Кунашакского муниципального района проводится главой Кунашакского муниципального района, заместителями главы администрации Кунашакского муниципального района, руководителями Управлений. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

79. В случае устного обращения, если факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

80. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

81. Глава Кунашакского муниципального района, заместители главы администрации Кунашакского муниципального района, руководителями Управлений при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов подведомственных им управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

82. По окончании приема глава Кунашакского муниципального района, заместители главы администрации Кунашакского муниципального района, руководители Управлений доводят до сведения заявителя свое решение, информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

83. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Кунашакского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

84. Материалы с личного приема главы Кунашакского муниципального района, заместителей главы Кунашакского муниципального района хранятся в течение 5 лет.

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

86. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт администрации Кунашакского муниципального района по сети Интернет, принимаются, распечатываются и учитываются сотрудниками отдела делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

87. Для приема Интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение. Электронная цифровая подпись является дополнительной информацией.

88. В случае если в Интернет-обращений заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу:

- в автоматическом режиме направляется сообщение о том, что обращение заявителя поступило в администрацию Кунашакского муниципального района, после чего обращение поступает в отдел делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района и с обращением ведется дальнейшая работа.

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

**ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

89. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решения работниками осуществляется отделом делопроизводства администрации Кунашакского муниципального района.

90. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы администрации Кунашакского муниципального района, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на несвоевременность и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает глава Кунашакского муниципального района или уполномоченное им должностное лицо администрации Кунашакского муниципального района.

Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты администрации Кунашакского муниципального района.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

91. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым [кодексом](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B618731A92457475F5FBCCA04DmA60F) Российской Федерации.

**IV. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ**

**И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО**

**МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,**

**МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ**

**КУНАШАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

92. Граждане имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц администрации Кунашакского муниципального района в досудебном и судебном порядке.

Контроль деятельности должностных лиц осуществляет глава администрации Кунашакского муниципального района или заместитель главы администрации Кунашакского муниципального района, курирующий определенный вид деятельности, руководитель структурного подразделения администрации Кунашакского муниципального района, курирующий определенный вид деятельности.

93. Граждане могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц администрации Кунашакского муниципального района главе Кунашакского муниципального района, заместителям главы администрации Кунашакского муниципального района, курирующим определенный вид деятельности, руководителю структурного подразделения администрации Кунашакского муниципального района, курирующего определенный вид деятельности.

94. Основанием для начала досудебного обжалования является регистрация в администрации Кунашакского муниципального района жалобы, направленной по почте (по электронной почте) либо представленной при личном обращении.

95. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или 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;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

96. Граждане вправе на получение информации и копий документов, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

97. Жалоба, поступившая в администрацию Кунашакского муниципального района либо в структурное подразделение администрации Кунашакского муниципального района (далее – орган), 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

98. Глава Кунашакского муниципального района или уполномоченное им должностное лицо проводит личный прием заявителей. Личный прием проводится по предварительной записи.

Запись граждан проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов: 8(351-48)3-20-49.

Специалист, осуществляющий запись граждан на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

99. Гражданин в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество заявителя - физического лица;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть жалобы;

5) личная подпись и дата подачи жалобы.

В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых заявитель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства и доводы.

100. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации Кунашакского муниципального района, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Кунашакского муниципального района или уполномоченное им должностное лицо, принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

101. Решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации Кунашакского муниципального района, граждане вправе обжаловать в судебном порядке, руководствуясь Гражданским процессуальным кодексом РФ ([гл. 24](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B619771E934F7475F5FBCCA04DA025EF7966D102A7EC13DCm369F), [25](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B619771E934F7475F5FBCCA04DA025EF7966D102A7EC13DEm368F)), Арбитражным процессуальным кодексом РФ ([гл. 23](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B618711F91447475F5FBCCA04DA025EF7966D102A7EC13D0m369F), [24](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E7AE21542F344B618711F91447475F5FBCCA04DA025EF7966D100A1mE6BF)) и [Законом](consultantplus://offline/ref=2A47391097783DFA196E64EF032EAC4FBE102E1493457826A9A497FD1AA92FB8m36EF) Челябинской области от 27.08.2009 N 456-ЗО "О рассмотрении обращений граждан" (с изменениями и дополнениями).

102. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод. Пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является препятствием для обращения в суд с таким заявлением