

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
муниципального района
«Буйнакский район»
от «26» ноября 2018 г. № 226

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Администрации муниципального района «Буйнакский район» и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятию по ним решений и подготовке ответов.

1.1.2. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы (далее - обращения), поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу Отдела делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан, Администрации муниципального района «Буйнакский район» во время личного приема граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию муниципального района «Буйнакский район» (далее - муниципальная услуга) являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

посредством размещения на информационных стендах в помещении Администрации муниципального «Буйнакский район»;

посредством размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал): www.gosuslugi.ru и на официальном сайте Администрации

муниципального района «Буйнакский район» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, а также по электронной почте.

1.5. На информационных стендах Отдела делопроизводства, работы и контроля с обращениями граждан

в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе Администрации муниципального района «Буйнакский район», телефонах и адресе официального сайта;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;
- информация о бесплатности предоставления муниципальной услуги.

1.6. На официальном сайте размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе Администрации муниципального района «Буйнакский район», телефонах и адресе официального сайта;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;
- информация о бесплатности предоставления муниципальной услуги.

1.7. На портале размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе Администрации муниципального района «Буйнакский район», телефонах и адресе официального сайта;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

Административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;
- информация о бесплатности предоставления муниципальной услуги.

1.8. Место нахождения Отдела делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан, **368220, Республики Дагестан, г. Буйнакск, ул. Ленина, 61, здание Администрации.**

Адрес электронный почты для направления обращений (далее – электронная почта): **buynakskrayon@e-dag.ru**

Официальный сайт Администрации муниципального района «Буйнакский район»: **<http://буйнакскийрайон.рф>** (далее – официальный сайт).

Телефон для справок: **8 (87237) 2-92-31**

График работы с понедельника по пятницу: с **9.00** до **18.00** перерыв с **13.00** до **14.00**;

суббота, воскресенье – выходной.

В предпраздничные дни рабочее время сокращается на один час.

1.9. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

- а) в устной форме - по телефону или при личном приеме;
- б) в письменной форме - с доставкой по почте или курьерским способом;
- в) в электронной форме - по электронной почте.

1.9.1. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации муниципального района «Буйнакский район» ответственным специалистом Отдела делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан (далее – специалист Отдела).

1.9.2. Разговор по телефону не должен превышать более 10 минут.

При консультировании в устной форме специалист Отдела в начале разговора должны представиться, указав свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Специалист Отдела обязан сообщить обратившемуся лицу график приема при предоставлении муниципальной услуги, точный почтовый адрес Администрации муниципального района «Буйнакский район» (при необходимости - маршрут проезда), адреса сайта и электронной почты Администрации муниципального района «Буйнакский район», график личного приема граждан Главой муниципального района «Буйнакский район» и заместителей Главы Администрации муниципального района «Буйнакский район», требования к письменному обращению.

1.10. При консультировании по письменному запросу ответ направляется почтовым отправлением по адресу, указанному в запросе, в срок, не превышающий десяти рабочих дней с момента регистрации письменного запроса в Отделе делопроизводства, работы и контроля с обращениями граждан Администрации муниципального района «Буйнакский район».

1.11. При консультировании по электронной почте ответ на запрос о порядке предоставления муниципальной услуги направляется на электронный адрес, указанный в запросе, в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления запроса.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального района «Буйнакский район» (далее – Администрация) в лице Отдела делопроизводства, контроля и работы с обращениями граждан (далее – Отдел).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных пункте 2.7 Регламента, или уведомление о переадресации обращения в соответствующий

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги обращение, поступившее в Администрацию муниципального района «Буйнакский район» рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.4.1. В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией муниципального района «Буйнакский район» в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Глава муниципального района «Буйнакский район» вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

2.4.2. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно - рельефным шрифтом Брайля, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.4.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальник Отдела, в котором рассматривается обращение, не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Главы муниципального района «Буйнакский район» или заместителей Главы Администрации докладную записку с обоснованием необходимости, продления срока исполнения поручения.

2.4.4. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в срок до 7 дней со дня регистрации обращения направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конституцией Республики Дагестан;
- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом муниципального образования «Буйнакский район» от 12 мая 2015 года № 135.

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

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в Отдел, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

2.6.2. Обращение (заявление) в письменной форме составляется согласно приложению № 1.

2.6.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.4. При личном приеме должностным лицом Отдела гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Гражданин имеет право на личном приеме передать в Отдел письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

2.6.5. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления.

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

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

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в

письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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;

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

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

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

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

2.10.1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.10.3. Поступившее в Администрацию письменное обращение регистрируется в Отделе, ответственном за работу с обращениями граждан, в течение 3 дней с даты поступления обращения с проставлением регистрационного штампа, в котором указываются дата регистрации и входящий номер.

2.11. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

2.12. Регистрационный номер обращения формируется из порядкового номера обращения в текущем году.

2.13. На коллективных обращениях граждан после порядкового номера проставляются буквы «Кл».

2.14. Регистрационный номер, дата регистрации указываются в штампе для обращений, который проставляется на первом листе обращения.

2.15. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

2.16. Обращения регистрируются путем ввода информации в компьютерную автоматизированную систему, куда вносятся следующие данные:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, его адрес;
- краткое содержание (тематика) обращения;
- срок исполнения;
- резолюция руководителя;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- реквизиты сопроводительного письма (в случае переадресации).

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

2.17.1. Рабочие кабинеты Отдела должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.17.2. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.17.3. Требования к размещению мест ожидания:

а) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

б) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.17.4. Требования к оформлению входа в здание:

а) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

б) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование Отдела;

режим работы;

в) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

г) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

д) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

е) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10% мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.17.5. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.17.6. Требования к местам приема заявителей:

а) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед;

б) рабочее место должностного лица Отдела должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

в) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.17.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.17.8. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание Администрации, где располагается Отдел, оборудуется пандусом. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.18.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

доступность форм документов, необходимых для получения муниципальной услуги, размещенных на портале государственных услуг Российской Федерации.

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты;

- расположенность помещений Отдела в зоне доступности общественного транспорта.

2.18.2. Показатели качества муниципальной услуги:

соблюдение должностными лицами сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

своевременное направление уведомлений заявителям о предоставлении или прекращении предоставления муниципальной услуги;

отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение муниципальных служащих, оказывающих муниципальную услугу, к заявителям;

соотношение количества рассмотренных в срок заявлений о предоставлении муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;

соотношение количества обоснованных жалоб заявителей по вопросам качества и доступности предоставления муниципальных услуг к общему количеству жалоб.

Обоснованность жалоб устанавливается решениями должностных лиц, уполномоченных органов и судов об удовлетворении требований, содержащихся в жалобах.

2.19. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.19.1. Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте и портале.

2.19.2. Обеспечение возможности получения гражданами на официальном сайте и портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

2.19.3. Обеспечение возможности для граждан в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта и портала.

2.19.4. Обеспечение возможности получения гражданином подтверждения факта поступления его обращения на электронную почту Администрации.

2.20. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

Блок-схема последовательности административных действий при работе с письменными обращениями приведена в приложении № 2 к Регламенту.

3.2. Прием и регистрация обращения.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в Администрацию, в том числе принятого в ходе личного приема, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов местного самоуправления или государственных органов.

3.2.2. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, а также прием обращений лично у гражданина осуществляются должностным лицом Отдела. Принятые обращения регистрируются в системе электронного документа оборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «ДЕЛО»).

3.2.3. Перед вскрытием почтового отправления должностным лицом Отдела проверяется правильность адресованного обращения. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой «лично», адресованные Главе муниципального района «Буйнакский район» и заместителям Главы Администрации.

3.2.4. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. Письменные обращения передаются на регистрацию в Отдел, ответственному специалисту за работу с обращениями граждан.

3.2.5. В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению составляется акт, который подписывается должностным лицом, производившим вскрытие почтового отправления, и начальником Отдела.

При наличии обратного адреса, гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

Акт подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Оболочка почтового отправления хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

3.2.6. Обращения, поступившие по адресу электронной почты на портал и официальный сайт, принимаются ответственным должностным лицом с использованием программно-технических средств. Должностное лицо проверяет правильность адресов письменных обращений и передает их на регистрацию.

3.2.7. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресов и передает его на регистрацию.

3.2.8. Регистрация обращений поступивших в Администрацию производится специалистом Отдела, ответственного за работу с обращениями граждан, в течение 3 дней с даты их поступления.

3.2.9. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление обращения в Администрацию для определения исполнителя муниципальной услуги.

3.3. Рассмотрение обращения.

3.3.1. По письменному обращению или обращению в электронной форме, поступившим в Администрацию, должно быть принято одно из следующих решений:

- передача на рассмотрение в структурные подразделения Администрации;
- направление в другие органы местного самоуправления, органы государственной власти или организации;
- приобщение к ранее поступившей жалобе;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- направление ответа на обращение;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

3.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, в течение 7 дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.3.3. Специалист Отдела, ответственного за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания обращения:

- в день регистрации направляет обращение Главе муниципального района «Буйнакский район» и заместителей Главы Администрации для рассмотрения;
- в течение 3 дней со дня регистрации направляет обращение соответствующим начальникам структурных подразделений для рассмотрения и ответа авторам обращений;

- в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- в течение 7 дней со дня регистрации направляет копии обращения, содержащего вопрос, относящийся к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие органы государственной власти, органы местного

самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение.

3.3.4. В случаях, когда поручение дается двум или несколькими структурным подразделениям Администрации, ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в поручении первым.

Первому структурному подразделению направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы по подготовке ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения.

3.3.5. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют при необходимости свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

3.3.6. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения Администрации, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) возвращается автору резолюции со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование.

3.3.7. Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей оформляется (учитывается) специалиста Отдела в СЭД «ДЕЛО»

3.3.8. Начальник структурного подразделения Администрации, получивший поручение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения письменного обращения.

3.3.9. Получившее поручение должностное лицо структурного подразделения Администрации, ответственное за исполнение поручения (далее - исполнитель), при подготовке ответа на письменное обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией Главы муниципального района «Буйнакский район» и заместителей Главы Администрации.

3.3.10. Резолюции Главы муниципального района «Буйнакский район» и заместителей Главы Администрации и начальников структурных подразделений могут содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

3.3.11. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то сообщается, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.3.12. При рассмотрении обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

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

3.3.13. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);
- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае если жалоба не подлежит удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.3.14. Уполномоченные должностные лица Администрации при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

3.3.15. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего обращение в Администрацию. Ответ гражданину согласовывается установленном порядке и

направляется на подпись должностному лицу Администрации в соответствии с резолюцией Главы муниципального района «Буйнакский район».

3.3.16. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта, экземпляр принятого правового акта направляется заявителю. В этом случае подготовки специального ответа не требуется;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

- в ответе должно быть указано, кому направлен ответ, указаны дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

3.3.17. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.18. При необходимости продления сроков исполнения поручения начальник структурного подразделения Администрации, ответственного за исполнение поручения, не позднее 3 дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя Главы муниципального района «Буйнакский район» и заместителей Главы Администрации, служебную записку с соответствующим обоснованием.

3.3.19. Глава муниципального района «Буйнакский район» и заместители Главы Администрации в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

Автору обращения не позднее 3 дней до истечения срока исполнения поручения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.3.20. При поступлении письменного обращения гражданина на рассмотрение, из органов государственной власти по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

3.3.21. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом Администрации, ответственным за рассмотрение письменного обращения, согласовывается:

- начальником структурного подразделения Администрации, ответственного за рассмотрение письменного обращения, в срок одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

- начальником структурного подразделения Администрации, являющегося соисполнителем поручения, в срок одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Администрации, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностными лицами Администрации, замещающими вышеперечисленных должностных лиц, в указанные выше сроки.

3.3.22. Ответы на обращения граждан подписывает Глава муниципального района «Буйнакский район» либо уполномоченное, в течение одного рабочего дня.

3.3.23. При направлении обращения на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией исполнитель готовит уведомление гражданину и представляет его на подпись.

3.3.24. Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в дело в соответствии с внутренними правилами по делопроизводству Администрации.

3.4. Направление ответа на обращение.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу Отдела и подписанного Главой муниципального района «Буйнакский район» и заместителей Главы Администрации ответа гражданину.

3.4.1. Должностное лицо Отдела проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

3.4.2. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином, а также могут размещаться на официальном сайте. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного обращения по адресу электронной почты, указанной в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.4.3. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

3.4.4. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте, на официальный сайт, а также через портал, в случае отсутствия почтового адреса направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с правилами по делопроизводству.

3.5. Личный прием граждан

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему граждан является поступление в Администрацию устного либо письменного обращения гражданина о личном приеме.

3.5.2. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет специалист Отдела.

3.5.3. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Администрации, осуществляется Главой муниципального района «Буйнакский район» и заместителями Главы Администрации.

3.5.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации

право внеочередного приема (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры Ордена славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны), а также беременные женщины принимаются вне очереди.

3.5.5. Подготовка документов для приема граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляет специалистами Отдела.

В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданин своевременно должен быть уведомлен об отмене или переносе времени личного приема.

3.5.5. График приема граждан размещается на официальном сайте и информационных стендах Отдела в помещении Администрации.

3.5.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет либо иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации), на основании которого оформляется карточка личного приема.

3.5.7. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

3.5.8. Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. Содержание ответа отражается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

3.5.9. В случае необходимости при ведении приема уполномоченными должностными лицами Администрации могут быть приглашены работники структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

3.5.10. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Регламентом.

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

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

3.5.13. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Администрации осуществляется специалистами Отдела.

3.5.14. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в Администрацию, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с Регламентом.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля, за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.2. Текущий контроль, за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Администрации требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляют руководители структурных подразделений Администрации.

4.1.3. Текущий контроль, за соблюдением структурными подразделениями порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Отдела и включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- информирование структурных подразделений Администрации, определенных в качестве ответственных исполнителей, об истечении установленных сроков рассмотрения письменных обращений;
- снятие письменных обращений с контроля.

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. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой муниципального района «Буйнакский район».

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

4.3.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Администрации.

4.3.2. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Администрации.

4.4. Ответственность должностных лиц Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.4.1. За нарушение положений Регламента или иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, муниципальные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.2. Персональная ответственность муниципальных служащих за соблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

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

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услуги, а также их должностных лиц

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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 Республики Дагестан и муниципального района «Буйнакский район» для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан и муниципального района «Буйнакский район» 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 Республики Дагестан и муниципального района «Буйнакский район»;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан и муниципального района «Буйнакский район»;
- 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. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», страницы органа, предоставляющего муниципальную услугу, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. 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 муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан и муниципального района «Буйнакский район», а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5 данного раздела, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

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

Приложение № 1
к Административному регламенту

Главе муниципального района
«Буйнакский район»
Изиёву К.А.

от _____
(Ф.И.О. заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Проживающего по адресу: _____

Зарегистрированного по адресу: _____

Паспортные данные: _____

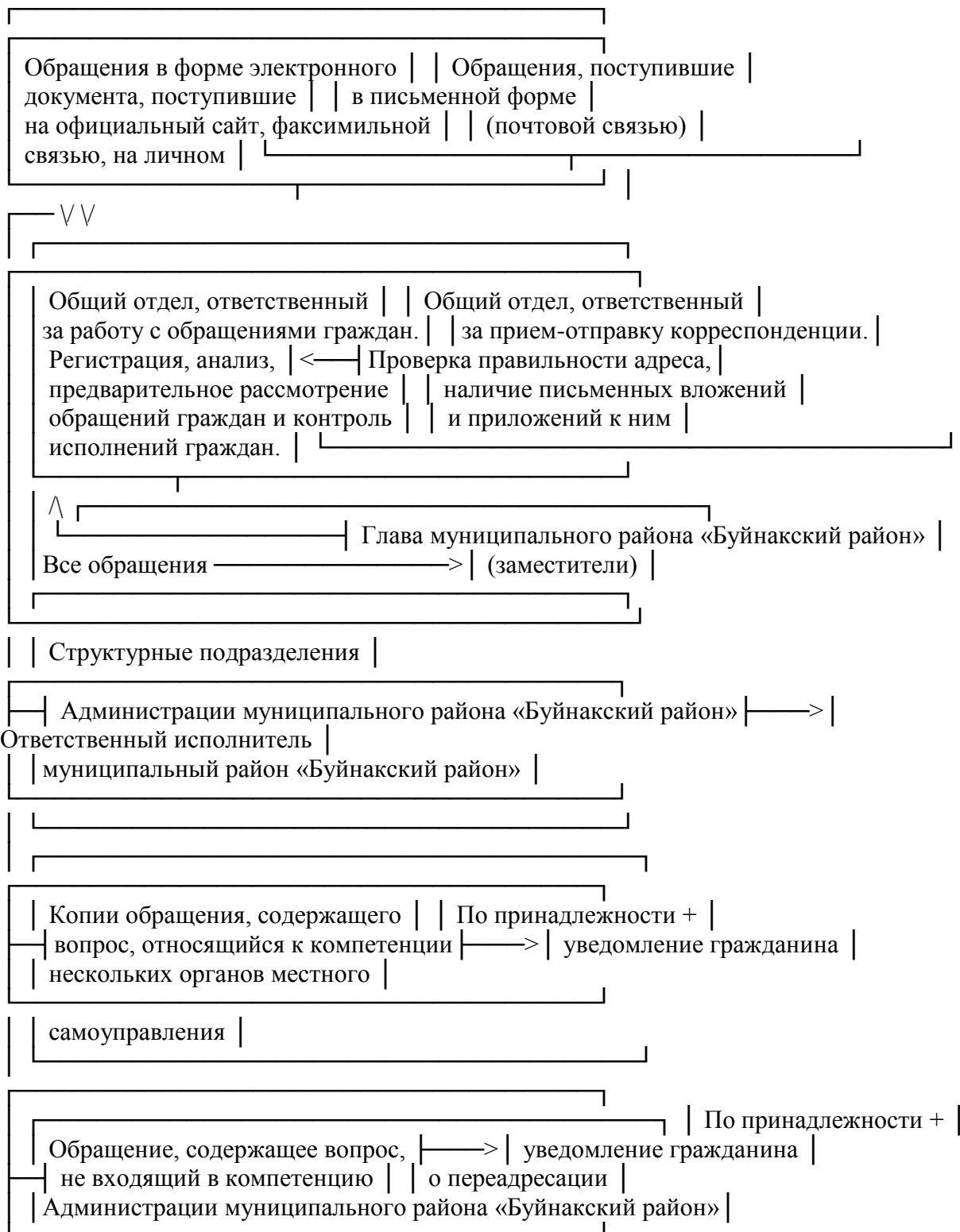
(номер, серия, кем и когда выдан)

Подпись заявителя о согласии на обработку персональных данных:
Ф.И.О. _____

Ф.И.О.

«___» _____ 20__ г.

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»**



Обращение о предоставлении информации | | Сообщение гражданину |
конфиденциальной информации | | его обращение |

Обращения, не имеющие необходимых | | Списание в дело + уведомление |
реквизитов, или некорректного | | гражданина (при наличии |
содержания | | необходимых реквизитов) |

Повторные, дубликатные обращения | | Приобщение к ранее |
или дополнительные материалы | | поступившему обращению |

Неоднократное направление | | Сообщение гражданину |
ответа гражданину по одному | | о прекращении переписки |
и тому же вопросу |