Приложение к постановлению

№ \_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2011г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**оказания муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений граждан»**

**в администрации МО «Город Удачный»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Наименование муниципальной услуги**

1.1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» в администрации МО «Город Удачный» (далее – Административный регламент), разработан в целях оптимизации, повышения качества предоставления и доступности получения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.3. Разработчиком данного административного регламента является администрация МО « Город Удачный».

**1.2. Наименование структурного подразделения**

**местного самоуправления, непосредственно предоставляющего**

**муниципальную услугу**

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией МО «Город Удачный», непосредственно лицом, уполномоченном на рассмотрение поступившего обращения (далее –Уполномоченное лицо).

**1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие**

**предоставление муниципальной услуги**

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

• Конституцией Российской Федерации;  
• Гражданским кодексом Российской Федерации;  
• Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;  
• Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

• Уставом городского Совета «Город Удачный»;  
• Настоящим регламентом.

**1.4. Описание результатов предоставления**

**муниципальной услуги**

1.4.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) письменный ответ (разъяснение) гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2)  уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) мотивированный отказ в даче ответа по существу в соответствии с законодательством.

**1.5. Описание заявителей на получение результатов**

**предоставления муниципальной услуги.**

1.5.1. Потребителями результатов муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические лица.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности.

**1.6. Стоимость предоставления услуги.**

1.6.1. Услуга предоставляется бесплатно.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан»**

2.1.1. Информацию о месте нахождения, графике работы администрации МО «Город Удачный», а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить, используя:

- индивидуальное консультирование (пункты 2.1.4.- 2.1.8. настоящего Регламента);

- публичное письменное консультирование (пункт 2.1.9. настоящего Регламента).

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

2.1.2. Сведения об администрации МО «Город Удачный», предоставляющей данную услугу:

- почтовый адрес: 678188, Республика Саха (Якутия), Мирнинский район, г. Удачный, Центральная площадь, № 1, Администрация МО «Город Удачный», тел. /факс 8(41136) 5-05-70, Е-mail: adm.udacny@mail.ru. Официальный сайт администрации МО «Город Удачный» в сети Интернет: http://мо-город-удачный.рф/.

- график работы администрации МО “Город Удачный»: понедельник- четверг с 8.00 до 17.15 , пятница с 8.00 до 12.00, перерыв на обед с 12.45 до 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

Личный прием заявителей главой администрации МО «Город Удачный» осуществляется:

Четверг 16.00 - 17.15.

Прием заявителей руководителями структурных подразделений, специалистами администрации МО «Город Удачный» осуществляется в соответствии с графиком, устанавливаемым с учетом графика (режима) работы администрации МО «Город Удачный» согласно правилам внутреннего трудового распорядка:

Понедельник 8.00 - 17.15, перерыв на обед с 12.45 до 14.00

Вторник 8.00 - 17.15, перерыв на обед с 12.45 до 14.00

Среда 8.00 - 17.15, перерыв на обед с 12.45 до 14.00

Четверг 8.00 - 17.15, перерыв на обед с 12.45 до 14.00

Пятница 8.00 - 12.00, без перерыва.

2.1.3. Для получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги заявители используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;

- индивидуальное консультирование на Интернет-сайте;

- индивидуальное консультирование по почте;

- индивидуальное консультирование по телефону;

- индивидуальное консультирование по электронной почте;

- публичное письменное консультирование.

2.1.4. Индивидуальное консультирование лично.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 25 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя уполномоченным лицом администрации МО «Город Удачный» (далее - уполномоченное лицо) не может превышать 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, уполномоченное лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

2.1.5. Индивидуальное консультирование на Интернет-сайте.

Информация по запросу на Интернет-сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 20 рабочих дней после получения вопроса от заявителя. Датой получения запроса является дата размещения вопроса на Интернет-сайте.

2.1.6. Индивидуальное консультирование по почте.

Письменное информирование заявителя осуществляется при получении от него письменного обращения о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе ходе предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляться по почтовом (электронному) адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.1.7. Индивидуальное консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности уполномоченного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце консультирования уполномоченное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Уполномоченное лицо, осуществляющие консультирование (по телефону или лично), должно корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, не унижая их чести и достоинства.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

2.1.8. Индивидуальное консультирование по электронной почте.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заинтересованного лица в срок, не превышающий 20 рабочих дней с момента поступления обращения.

Датой поступления обращения является дата регистрации входящего сообщения.

2.1.9. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в помещении администрации МО «Город Удачный», публикации информационных материалов в официальном печатном издании «Информационный Вестник» - газете «67-я Параллель», на сайте администрации МО «Город Удачный».

2.1.10. На информационном стенде в помещении администрации МО «Город Удачный», на официальном сайте администрации МО «Город Удачный» и в официальном печатном издании «Информационный Вестник» - газете «67-я Параллель» размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры) (приложение 1 к настоящему Регламенту);

- текст настоящего Регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);

- информация о лице, предоставляющем муниципальную услугу (месторасположение, график работы, график приема заявителей, номер телефона, факса) адреса Интернет-сайта и электронной почты администрации МО «Город Удачный;

- перечень документов, представляемых заявителями муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

2.1.11. Обращение о предоставлении муниципальной услуги можно выполнить следующими способами:

- почтовым отправлением;

- с использованием сети интернет (в электронном виде);

- лично на приеме граждан по данной услуге.

**2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги**

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию МО «Город Удачный», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для получения дополнительных сведений, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой администрации МО «Город Удачный», лицом его замещающим, но не более чем на 30 дней. Гражданин, направивший обращение, должен быть уведомлен о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.2.2. Сроки прохождения отдельных административных действий указаны в разделе 3 Административного регламента.

**2.3. Основания для отказа в предоставлении**

**муниципальной услуги**

2.3.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3.1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=107809;fld=134;dst=101514) обжалования данного судебного решения.

2.3.2. 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, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.3.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации МО «Город Удачный», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию МО «Город Удачный». Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.3.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=93980;fld=134), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.3.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить новое обращение в администрацию МО «Город Удачный».

2.3.7. Перечень оснований для прекращения процедуры предоставления муниципальной услуги:

отзыв заявителем обращения.

**2.4. Требования к удобству и комфорту**

**мест предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям.

Вход в здание, где располагается администрация МО «Город Удачный» должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы.

Места информирования, предназначенные для ознакомления потребителей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

- для ожидания приема заинтересованным лицам должны отводиться места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. На столах должны находиться писчая бумага, бланки заявлений и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для оформления документов заинтересованным лицом;

- рабочие места уполномоченных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

**3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

3.1. Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры: Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений;

- резолюция главы администрации МО «Город Удачный»;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений Уполномоченным лицом;

- личный прием граждан;

- постановка обращений на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан при наличии оснований;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- оформление ответов на обращения.

3.2. Все поступающие в администрацию МО «Город Удачный» обращения граждан принимаются и регистрируются в течение 3 дней специалистом, ответственным за регистрацию входящей и исходящей документации. Конверты к ним сохраняются в том случае, если в письме не указан автор обращения.

Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение главе администрации МО «Город Удачный», лицу его замещающему.

3.3. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными. Им присваивается номер первого обращения.

3.4. Повторными считаются те обращения, в которых один и тот же автор, не удовлетворившись ответом на предыдущее заявление, просит пересмотреть его обращение еще раз.

3.5. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается номер первого обращения и в регистрационной карточке делается отметка "повторно".

3.6. Если обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным, о чем делается отметка в регистрационной карточке.

3.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. Глава администрации МО «Город Удачный», лицо его замещающее по каждому обращению граждан дают соответствующие поручения исполнителям (резолюция на заявлении, в карточке личного приема граждан), и специалист, ответственный за регистрацию входящей и исходящей документации, направляет обращения в структурные подразделения администрации МО «Город Удачный», муниципальные предприятия и учреждения города Удачного, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов, для рассмотрения по существу.

Если исполнителей несколько, то обобщающий ответ готовит лицо, указанное в поручении первым.

Запрещается направлять жалобы для рассмотрения должностным лицам или организациям, действия которых обжалуются.

3.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МО «Город Удачный», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.10. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, т.е. с момента присвоения регистрационного номера.

В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки с выездом на место либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены главой администрации МО «Город Удачный», лицом его замещающим, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.

3.11. Обращения граждан, поступившие из редакции газет, журналов и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим регламентом.

3.12. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации МО «Город Удачный», лицо его замещающее, заместитель главы администрации.

3.13. Обращения считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, заявителю дан письменный ответ.

3.14. Решение о снятии с контроля принимает должностное лицо, которое давало поручение по его рассмотрению.

3.15. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть вместе с ответами возвращены специалисту, ответственному за регистрацию входящей и исходящей документации, для регистрации и отправки обращения, формирования дела и направления в архив в установленном законом порядке.

Хранение дел у исполнителей запрещается.

**4. ОТПРАВКА ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН.**

Ответ на обращение, поступившее в администрацию МО «Город Удачный» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Отправку письменных ответов на обращения граждан почтовым отправлением осуществляет специалист, ответственный за регистрацию входящей и исходящей документации. В случае направления ответа в электронном виде с использованием сети интернет, ответ отправляется исполнителем муниципальной услуги.

**5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН.**

5.1. Личный прием граждан в администрации МО «Город Удачный» осуществляется главой администрации МО «Город Удачный», его заместителем, уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. Предварительная запись на личный прием осуществляется в журнале предварительной записи на личный прием в соответствии с приложением 3 к настоящему административному регламенту.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина в соответствии с приложением 4 к настоящему административному регламенту. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МО «Город Удачный», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**6. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

**ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

6.1. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляют глава администрации МО «Город Удачный», лицо его замещающее, заместитель главы администрации, руководители структурных подразделений администрации города Удачного, получивших обращения граждан на рассмотрение.

6.2. Обо всех нарушениях настоящего регламента заместитель главы администрации МО «Город Удачный», руководители структурных подразделений администрации МО «Город Удачный» своевременно информируют главу администрации МО «Город Удачный», вносят предложения по устранению выявленных недостатков и совершенствованию работы с обращениями граждан.

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

7.1. Сотрудники администрации МО «Город Удачный», работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

7.3. Неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации – влечет наложение административного штрафа на ответственное лицо в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей.

7.4. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан ответственными лицами администрации МО «Город Удачный», влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

**8. ОТЧЕТНОСТЬ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.**

Специалист администрации МО «Город Удачный», ответственный за регистрацию входящей и исходящей документации, осуществляет подготовку аналитических отчетов по работе с обращениями граждан, а по возникшим проблемам - немедленно, ведет анализ и обобщение вопросов, которые граждане ставят в устных и письменных обращениях, на личном приеме, для выявления причин, порождающих обоснованные жалобы.

**9. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ**

**(БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ**

**ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.**

9.1. Потребители результатов предоставления муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия уполномоченного лица в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке.

9.2. Потребители результатов предоставления услуги вправе обжаловать действия или бездействие уполномоченного лица в администрацию МО «Город Удачный, городской Совет депутатов МО «Город Удачный».

9.3. Потребители результатов предоставления услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное, электронное обращение (жалобу).

9.4. Потребители результатов предоставления услуги имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при наличии письменного обращения об этом на имя главы администрации МО «Город Удачный».

9.5. Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники администрации МО «Город Удачный» проводят личный прием потребителей результатов предоставления услуги.

9.6. При обращении потребителей результатов предоставления услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

9.7. В случае если по обращению требуется провести экспертизу, проверку или обследование, срок рассмотрения жалобы по решению главы администрации МО «Город Удачный», лица его замещающего может быть продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы потребитель услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

9.8. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливается данным регламентом.

9.9. Обращение (жалоба) потребителей результатов предоставления услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба, его место жительства, пребывания;

наименование должности, фамилии, имени и отчества исполнителя муниципальной услуги (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуются, суть обжалуемого действия (бездействия).

9.10. Дополнительно указываются:

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

обстоятельства, на основании которых потребитель результатов предоставления услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо на него незаконно возложена какая-либо обязанность;

требования о признании незаконными действий (бездействия);

иные сведения, которые потребитель результатов предоставления услуги считает необходимым сообщить.

9.11. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

9.12. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

9.13. Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления услуги.

9.14. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное лицо, ответственное за предоставление услуги, или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления услуги и о признании неправомерным действия (бездействия) исполнителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

9.15. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

.

9.16. Обращение потребителя результатов предоставления услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество, адрес);

- отсутствие подписи потребителя результатов предоставления услуги.

9.17. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 30 дней с момента ее получения.

9.18. Потребители результатов предоставления услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия или бездействие должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении услуги, в судебном порядке.

9.19. Потребитель результатов предоставления услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие должностного лица, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию, либо то и другое одновременно.

9.20. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия), а также решения уполномоченных лиц, принятых в ходе предоставления ими муниципальной услуги, является нарушение прав и законных интересов заявителя.

9.21. Заинтересованные лица могут обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

**И.о. главного специалиста**

**по работе с персоналом В.М. Попова**