

Об утверждении административного регламента по оказанию муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Красногорского городского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями), руководствуясь Уставом Красногорского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по оказанию муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Красногорского городского поселения.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Красногорского городского поселения Уланова С.И.

Глава Красногорского
городского поселения

Н.М.Меклер

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по оказанию муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан
в администрации Красногорского городского поселения**

I. Общие положения.

1. Настоящим регламентом регулируются правоотношения, связанные с реализацией права граждан на обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также регулируются правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Информация об оказании муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляется специалистом по организационным вопросам и делопроизводству с использованием средств телефонной связи, СМИ, посредством размещения в информационной системе общего пользования (Интернет). Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3. Информация об установленных днях и часах личного приема граждан главой Красногорского городского поселения, заместителем главы, специалистами администрации, контактных телефонах размещается на официальном сайте, на информационном стенде, в здании администрации Красногорского городского поселения, в СМИ района.

4. Администрация Красногорского городского поселения находится по адресу: 456592, Челябинская область, Еманжелинский район, п.Красногорский, ул.Кирова, 2а; электронный адрес: admkrasn@mail.ru

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан

5. Администрация Красногорского городского поселения оказывает муниципальную услугу по рассмотрению обращений граждан.

6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Красногорского городского поселения, его заместителем, должностными лицами, осуществляющими работу с обращениями граждан.

7. Граждане имеют право обращаться в администрацию Красногорского городского поселения лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Красногорского городского поселения и к должностным лицам почтой и на электронный адрес администрации.

8. Рассмотрение обращений граждан в администрации Красногорского городского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; законом Челябинской области; Уставом Красногорского городского поселения. В администрации Красногорского городского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции органов местного самоуправления.

9. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений, предложений, заявлений или жалоб

граждан, личный прием граждан главой, его заместителем, должностными лицами администрации.

10. Результатом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; ответ (в устной или письменной форме) по существу всех поставленных в обращении вопросов о выполнении просьбы или разъяснение в соответствии с действующим законодательством.

Срок предоставления муниципальной услуги

11. Оказание муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в п.12 настоящего регламента. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок исполнения может быть продлен главой Красногорского городского поселения, его заместителем, должностными лицами администрации, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о сроке продления рассмотрения обращения. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сведения о чрезвычайных ситуациях, производится в сокращенные сроки.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов лично не должно превышать 30 минут.

12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

13. Гражданин в письменном обращении указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагается суть предложения, заявления, жалобы; ставит личную подпись и дату.

14. Обращение, поступившее по информационным сетям общего пользования и на электронный адрес администрации, приравнивается к письменному обращению.

15. При необходимости получения персональных данных гражданина в письменное обращение включается форма для получения согласия гражданина, являющегося субъектом персональных данных.

Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

16. Обращение не рассматривается по существу если:

- 1) в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению. В данном случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 5) в письменном обращении содержится вопрос, по которому гражданину неоднократно (более двух раз) давались ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые

обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну;

7) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

Ответственность служащего исполняющего муниципальные функции по рассмотрению обращений граждан:

17. Должностные лица, оказывающие муниципальные услуги по рассмотрению обращений граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

19. Сведения, содержащиеся в обращениях, персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, осуществляющего работу 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

20. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

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

22. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Гражданин, направивший обращение, в любом случае, уведомляется о принятом решении.

III Состав, последовательность, сроки выполнения административных процедур

Последовательность административных процедур (действий)

23. Оказание муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- подготовка документации на личный прием граждан;
- направление на рассмотрение обращений граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- направление на исполнение;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения по запросам граждан;
- формирование подборок по обращениям граждан и их хранение;
- информационно-аналитическая и методическая работа;
- порядок и формы контроля за предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан;
- порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

Прием письменных обращений граждан.

24. Основаниями для оказания муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан являются: личное обращение гражданина в администрацию Красногорского городского поселения, поступление обращения с почтой, с сопроводительным письмом, обращение из других органов государственной власти или местного самоуправления.

25. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, по факсу, по электронной почте на сайт администрации Красногорского городского поселения.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

26. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту по организационным вопросам и делопроизводству администрации Красногорского городского поселения. Прием письменных обращений от граждан ведет специалист по организационным вопросам и делопроизводству.

Регистрация, аннотирование поступивших обращений граждан.

27. Поступившие обращения регистрируются в день поступления путем внесения записи в журнал регистрации.

28. Специалист по организационным вопросам и делопроизводству администрации Красногорского городского поселения: ставит штамп регистрации на письменное обращение, где указывает номер и дату регистрации; прикрепляет регистрационную карточку с указанием регистрационного номера и даты регистрации; прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы; проверяет на повторность (в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки).

29. Ежедневно зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе Красногорского городского поселения.

30. Глава Красногорского городского поселения визирует обращения, назначает исполнителя и возвращает специалисту по организационным вопросам и делопроизводству.

31. Обращения, в которых подняты вопросы, не относящиеся к компетенции органов местного самоуправления, направляются на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью главы Красногорского городского поселения.

Направление обращений граждан на рассмотрение.

32. Зарегистрированные письменные обращения ежедневно передаются на рассмотрение главе Красногорского городского поселения.

33. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, направляется, в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

34. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в п.16 настоящего регламента.

35. Специалист готовит проект ответа за подписью главы Красногорского городского поселения в случае, если:

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

при наличии адреса текст не поддается прочтению;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который не менее 2-х раз давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в том числе и сведений, касающихся личной жизни и имущественных сведений третьих лиц).

36. Авторам письма в течение 7 дней со дня регистрации направляется письмо, где указан регистрационный номер, дата регистрации, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения. Эти сведения могут быть сообщены лично заявителю во время подачи обращения.

37. Результатом выполнения действий по направлению обращения на рассмотрение является их отправка исполнителю лично.

Рассмотрение обращений граждан.

38. Поступившие в администрацию Красногорского городского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения.

39. Документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются первому исполнителю – в подлиннике, другим – копии.

40. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном порядке дополнительные материалы и получить пояснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

41. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

42. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 16 настоящего регламента.

43. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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. Если в обращениях граждан приведены факты коррупции и органах местного самоуправления, они направляются в подразделение администрации Красногорского городского поселения, осуществляющего рассмотрение данных вопросов.

Ответ на обращение, поступившее 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.

44. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан является принятие мер по разрешению содержащихся в обращении вопросов.

Личный прием.

45. Консультации граждан о порядке проведения личного приема в администрации Красногорского городского поселения осуществляет специалист по организационным вопросам и делопроизводству.

46. Консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Консультация может быть дана по телефону,

47. Специалист по организационным вопросам и делопроизводству консультирует заявителя, разъясняет порядок разрешения вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

48. Проводится проверка на повторность обращений, при повторном обращении осуществляется подборка всех имеющихся обращений, касающихся поднимаемых заявителем вопросов.

49. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Красногорского городского поселения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

50. Запись гражданина на личный прием к главе производится не ранее получения гражданином письменного ответа на его предыдущее обращение по данному вопросу.

51. Личный прием осуществляется на основании графика прием граждан, который составляется на год и утверждается главой Красногорского городского поселения.

52. В день приема материалы - оформленная карточка, оригинал письменного обращения, приложения к письму (если есть), повторные обращения – предоставляются главе Красногорского городского поселения.

53. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

54. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

55. Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

56. Во время личного приема глава Красногорского городского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информируют его кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также предполагаемый срок получения ответа.

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

58. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение 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.

59. Должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль.

60. После завершения приема гражданина, должностными лицами согласно их поручениям, подписываются данные поручения, зафиксированным в карточке личного приема. Специалист по организационным вопросам и делопроизводству осуществляет рассылку документов исполнителям (копия карточки личного приема, письменное обращение, копии приложений).

61. По итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема.

62. Контроль над исполнением поручений и сроками личного приема осуществляется главой Красногорского городского поселения.

63. 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 обращения граждан в уполномоченный орган.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

64. В здании администрации Красногорского городского поселения должна содержаться информация о наименовании отделов, организаций, размещающихся в здании, место их размещения (№№ кабинетов), режим работы;

информационные таблички должны быть размещены в доступных для обозрения местах;

помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого специалиста с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатным устройствам;

места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столами, стульями, заявители обеспечиваются бланками заявлений либо образцами, а также канцелярскими принадлежностями (бумага, ручка и т.д.);

места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании;

места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны;

информационный стенд должен содержать образцы заполнения заявлений, исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размером не меньше 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

IV Формы контроля за исполнением регламента

65. Контроль за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

66. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений осуществляется заместителем главы Красногорского городского поселения.

67. Специалист по организационным вопросам и делопроизводству несет персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручения главы Красногорского городского поселения и его заместителя.

68. Специалист по организационным вопросам и делопроизводству несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений граждан, сохранность дел.

69. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность, полноту рассмотрения обращений граждан, своевременность продления сроков рассмотрения обращений граждан, содержание подготавливаемых ответов. При рассмотрении обращений граждан несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, возлагается на должностных лиц и специалиста, присутствовавшего на личном приеме.

70. Плановые проверки полноты и качества оказания муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан проводятся 1 раз в год, внеплановые проверки проводятся при наличии письменной претензии гражданина.

71. Должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые ими в ходе оказания муниципальной услуги, приведшие к нарушению прав и законных интересов граждан могут быть привлечены в административной ответственности, на них также может быть наложено дисциплинарное взыскание в соответствии с должностными инструкциями.

72. Граждане, представители общественных организаций и объединений имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральными законами тайну. Информация о рассмотрении обращения дается в случае подачи письменного запроса с указанием запрашиваемых сведений.

Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функций по рассмотрению обращений граждан.

73. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения в решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

О внесении изменений в постановление администрации Красногорского городского поселения от 17.04.2015г. № 38 «Об утверждении административного регламента по оказанию муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Красногорского городского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями), Уставом муниципального образования Красногорское городское поселение, рассмотрев протест Прокуратуры г.Еманжелинска от 14.05.2015г. № 24-2015

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести следующие изменения в Административный регламент по оказанию муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Красногорского городского поселения, утвержденный постановлением администрации Красногорского городского поселения от 17.04.2015г. № 38:

- **п.12 Регламента** – исключить;

- **п.16 Регламента** изложить в следующей редакции:

«16.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

16.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16.3. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

16.4. В случае, 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.

16.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

16.6. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

16.7. 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 обращение в орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.»;

- **п.42 Регламента** изложить в следующей редакции:

«42. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не давать ответ на обращение по основаниям, указанным в п. 16.1-16.6. настоящего Регламента.»;

- **п.50 Регламента** изложить в следующей редакции:

«50. Запись гражданина на личный прием к главе производится специалистом по организационным вопросам и делопроизводству администрации.»;

- **п. 58 Регламента** изложить в следующей редакции:

«58. 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. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.».

- **раздел Регламента «Порядок обжалования действий, осуществляемых в ходе исполнения функций по рассмотрению обращений граждан»** изложить в следующей редакции:

«73. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействие) администрации Красногорского городского поселения, должностного лица или муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, настоящим Регламентом;

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

7) отказ органа местного самоуправления, должностного лица или муниципального служащего, предоставляющих муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

75. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Красногорского городского поселения. Жалобы на решения, принятые главой Красногорского городского поселения, подаются главе поселения и рассматриваются непосредственно главой Красногорского городского поселения.

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

76. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Красногорского городского поселения, должностного лица или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Красногорского городского поселения, должностного лица или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

77. Жалоба, поступившая в администрацию Красногорского городского поселения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Красногорского городского поселения, должностного лица, 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.

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

79. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного п. 78 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

80. 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.».