

**АДМИНИСТРАЦИЯ АЛТАЙСКОГО РАЙОНА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27.03. 2019 г.

№ 479

с. Алтайское

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и общественных объединений (организаций) в Администрации Алтайского района Алтайского края»

Руководствуясь Федеральными законами от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и общественных объединений (организаций) в Администрации Алтайского района Алтайского края» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Алтайского района Алтайского края от 31.12.2014 года №1569 "Об утверждении административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации Алтайского района.»

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Алтайского района в сети "Интернет".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации района К.Ю. Косых.

Глава Алтайского района

С.В. Черепанов

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан и общественных объединений (организаций) в
Администрации Алтайского района Алтайского края»**

I. Общие положения

1.1. Предмет административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан и общественных объединений (организаций) в Администрации Алтайского района Алтайского края» (далее - "Регламент") устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по Рассмотрению обращений граждан и общественных объединений (организаций) в Администрации Алтайского района Алтайского края (далее – муниципальная услуга), в том числе в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)¹ в информационно-коммуникационной сети «Интернет» с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации Алтайского района, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица Администрации Алтайского района, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Заявителями при предоставлении муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан и общественных организаций в Администрации Алтайского района Алтайского края" являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - "граждане").

1.3. Под обращением гражданина (далее - "обращение") понимается направленное в Администрацию Алтайского района или на имя главы Алтайского района, первого заместителя главы Администрации Алтайского района, заместителей главы Администрации Алтайского района, руководителей структурных подразделений Администрации Алтайского района в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию района.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Рассмотрение обращений граждан и общественных организаций в Администрации Алтайского района Алтайского края».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в Администрации Алтайского района Алтайского края» осуществляется органом муниципального образования Администрацией Алтайского района Алтайского края.

Процедуры приема документов от заявителя, рассмотрения документов и выдачи результата предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами (муниципальными служащими) специалистами отдела по работе с обращениями граждан Администрации Алтайского района

2.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту, по телефону для справок, на официальном интернет-сайте муниципального образования Алтайского района Алтайского края www.altadm.ru, на информационных стендах в залах приема заявителей в Администрации Алтайского района, на интернет-сайте Многофункционального центра, при использовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3.1.1 Информация о предоставлении муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе

представить по собственной инициативе;

- 2) круг заявителей;
- 3) срок предоставления муниципальной услуги;
- 4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- 5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

2.3.2. Сведения о месте нахождения Администрации Алтайского района, предоставляющей муниципальную услугу, графике работы, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений, о телефонных номерах размещены на официальном интернет-сайте муниципального образования Алтайского района Алтайского края www.altadm.ru, на информационном стенде в зале приема заявителей, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также в приложении 1 к Административному регламенту.

2.3.3. Сведения об органах местного самоуправления и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги межведомственное электронное взаимодействие осуществляется с органами местного самоуправления, в распоряжении которых находятся сведения, указанные в пункте 2.7.2 настоящего Административного регламента.

2.3.5. При обращении заявителя в Администрацию Алтайского района письменно или через электронную почту за получением информации (получения консультации) по вопросам предоставления муниципальной услуги ответ направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.3.5.1. По телефону, специалист отдела по работе с обращениями граждан Администрации Алтайского района дает исчерпывающую информацию по предоставлению муниципальной услуги.

2.3.5.2. Консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются специалистами отдела по работе с обращениями граждан Администрации Алтайского района (приложение 1).

2.3.5.3. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляются по следующим вопросам:

- 1) перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- 2) источникам получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) времени приема и выдачи документов;
- 4) срокам предоставления муниципальной услуги;
- 5) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

6) иным вопросам, входящим в компетенцию органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.3.5.4. При осуществлении консультирования специалистами отдела по работе с обращениями граждан Администрации Алтайского района в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса обязаны представиться (указать фамилию, имя, отчество, должность), дать ответы на заданные гражданином вопросы.

2.3.5.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию специалиста отдела по работе с обращениями граждан и общественными объединениями Администрации Алтайского района, специалист информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

2.3.5.6. Время консультации при личном приеме не должно превышать 15 минут с момента начала консультирования.

2.3.6. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации,

подведомственные государственным органам и органам местного самоуправления, за исключением получения услуг, включенных в [Перечень](#) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Алтайского района Алтайского края.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) ответ в устной или письменной форме, либо в форме электронного документа, на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же гражданина и существу данных ему ответов и разъяснений;

2) направление обращения гражданина в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

3) оставление обращения граждан без ответа по существу в случаях, предусмотренных подпунктом 2.11 настоящего Регламента.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации.

2.5.2. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы местного самоуправления, должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, глава Алтайского района, его заместители, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.5.3. Должностные лица Администрации Алтайского района при необходимости могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

2.5.4. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Алтайского района, 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, за исключением случая, указанного в [пункте 2.5.6.](#) настоящего Регламента. Уведомление должно быть направлено в письменной форме, если указан почтовый адрес, и в форме электронного документа, если указан адрес электронной почты.

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

2.5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

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

1) Конституцией Российской Федерации;

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

3) Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

4) Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

6) [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг";

7) [законом](#) Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края";

8) [постановлением](#) Администрации края от 01.12.2006 N 499 "Об утверждении Концепции защиты основных прав и свобод человека и гражданина в Алтайском крае";

9) иными муниципальными правовыми актами (при наличии).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их предоставления.

2.7.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации Алтайского района либо его структурного подразделения, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица Администрации района, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. В обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- 1) обращение, поступившее в Администрацию Алтайского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". 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, или 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;
- 2) на личном приеме должностного лица Администрации Алтайского района гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего обращения.

2.8. Уполномоченный представитель заявителя должен предъявить документ, удостоверяющий полномочия представителя.

2.9. Запрет требовать от заявителя предоставление иных документов и информации или осуществления действий для получения муниципальной услуги.

Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа местного самоуправления, иных органов местного самоуправления, государственных органов, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Органу местного самоуправления запрещается отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для ее предоставления, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В этом случае 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;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления, 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;

4) 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. В этом случае должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направлялось в Администрацию Алтайского района либо

одним и тем же должностным лицам Администрации района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 Администрацию Алтайского района.

2.12. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги:

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12.1 Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

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

2.15. Требования к помещению, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

1) комфортное расположение заявителя и должностного лица специалиста отдела по работе с обращениями граждан Администрации Алтайского района

2) возможность и удобство оформления заявителем письменного заявления;

3) доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

4) наличие информационных стендов с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.15.2. Требования к обеспечению условий доступности муниципальной услуги для лиц с ограниченной возможностью:

Администрацией Алтайского района обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности муниципальной услуги и объекта, в котором она предоставляется:

возможность беспрепятственного входа в здание Администрации и выхода из него, содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание Администрации, в том числе с использованием кресла-коляски, при необходимости – с помощью работников Администрации;

возможность самостоятельного передвижения по территории здания в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории здания Администрации;

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами муниципальной услуги наравне с другими лицами;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

обеспечение допуска в здание Администрации собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 368н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

2.15.3. Информирование заявителей по предоставлению муниципальной услуги в части факта поступления заявления, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Администрации Алтайского района, ответственного за его исполнение, и т.п. осуществляет специалист Администрации Алтайского района.

2.15.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с

информационными материалами, оборудуются стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.15.5. На информационных стендах Администрации Алтайского района размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2) график (режим) работы Главы Алтайского района, заместителей главы Администрации Алтайского района, специалиста предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

3) Административный регламент предоставления муниципальной услуги;

4) рабочий кабинет отдела по работе с обращениями граждан и общественными объединениями Администрации Алтайского района, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

5) телефон для справок;

6) адрес электронной почты Администрации Алтайского района и отдела по работе с обращениями граждан и общественными объединениями Администрации Алтайского района, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

7) адрес официального интернет-сайта Администрации Алтайского района, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

8) порядок получения консультаций;

9) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

2.15.6. Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании.

2.15.7. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием, а также графика работы.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Целевые значения показателя доступности и качества муниципальной услуги.

Показатели качества и доступности муниципальной услуги	Целевое значение показателя
1. Своевременность	
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	90-95%
2. Качество	
2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	90-95%
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация)	95-97%
3. Доступность	
3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95-97%
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза	70-80 %
4. Процесс обжалования	
3.3. % (доля) заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна	75-80%
4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных заявителей по данному виду услуг	95-97%
0,2 % - 0,1 % 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	
5. Вежливость	
5.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью должностных лиц	

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Администрация Алтайского района Алтайского края обеспечивает возможность получения заявителем информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном интернет-сайте муниципального образования www.altadm.ru, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.17.2. Администрация Алтайского района Алтайского края обеспечивает возможность получения и копирования заявителями на официальном интернет-сайте муниципального образования, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

2.17.3. При предоставлении услуг в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю обеспечивается:

1) Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги в соответствии с пунктом 2.3.1.1 Административного регламента.

2) Формирование запроса посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций):

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в пункте 2.7.1 (2.7.2 в случае, если они представлены заявителем) Административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери, ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные в пункте 2.7.1 (2.7.2 в случае, если они представлены заявителем) настоящего Административного регламента, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в орган местного самоуправления посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

3) Прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Орган местного самоуправления обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса в соответствии с пунктом 3.2.3.2 Административного регламента;

4) Получение сведений о ходе выполнения запроса.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю органом

местного самоуправления в срок, не превышающий трех рабочих дней после завершения выполнения соответствующего действия с использованием средств Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций). При наличии соответствующих настроек в Личном кабинете заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется в указанные сроки также и на электронную почту заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения запроса, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

5) Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

2.18. В целях предоставления услуг орган местного самоуправления обеспечивает возможность для заявителя направить жалобу на решения, действия или бездействие должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в соответствии с разделом V Административного регламента.

2.19. Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. При обращении за получением муниципальной услуги допускается использование простой электронной подписи и (или) усиленной квалифицированной электронной подписи.

Определение случаев, при которых допускается использование соответственно простой электронной подписи или усиленной квалифицированной электронной подписи, осуществляется на основе Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634. Правила использования усиленной квалифицированной подписи при обращении за получением муниципальной услуги установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 3 настоящего Административного регламента.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2) направление обращений должностным лицам Администрации района, рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района, направление обращений исполнителям;

3) рассмотрение обращений исполнителями, подготовка и направление ответов заявителям, оформление архивного дела, хранение дел.

4) организация приема граждан должностными лицами Администрации Алтайского района.

3.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений в Администрацию Алтайского района.

В отделе подлежат регистрации обращения, адресатом которых является Администрация Алтайского района, глава Алтайского района, его заместители и руководители структурных подразделений Администрации Алтайского района.

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Выполнение данной административной процедуры осуществляется специалистом отдела по работе с обращениями граждан и общественными объединениями Администрации Алтайского района, ответственным за прием и регистрацию заявления (далее – специалист).

3.2.3. Содержание административного действия, входящего в состав административной процедуры,

продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

3.2.3.1. При личном обращении либо при направлении обращения почтой специалист, ответственный за прием и регистрацию обращений о предоставлении муниципальной услуги и документов, при приеме обращения проводит

- 1) проверку правильности адресования корреспонденции;
- 2) чтение и аннотирование обращения;
- 3) определение направления обращения должностным лицам Администрации района;
- 4) подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки в письменном виде или с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать "Входящий №" с указанием даты приема обращения и отдела принявшего письмо. Обращения, направленные в Администрацию Алтайского района по электронной почте или на официальный сайт Администрации района, поступают в отдел в виде электронного документа, и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

3.2.3.2. При представлении заявителем заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – электронное заявление, заполненное на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в соответствии с подпунктом 2 пункта 2.17.3 Административного регламента, передается в Единую информационную систему Алтайского края предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (далее – ЕИС).

При направлении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса.

Специалист, ответственный за работу в ЕИС, при обработке поступившего в ЕИС электронного обращения:

- 1) устанавливает предмет обращения, личность заявителя (полномочия представителя заявителя);
- 2) проверяет правильность оформления обращения и комплектность представленных документов.
- 3) обеспечивает внесение соответствующей записи в журнал регистрации с указанием даты приема, номера обращения, сведений о заявителе, иных необходимых сведений в соответствии с порядком делопроизводства не позднее дня получения обращения.

Информирование обратившегося о его регистрационном номере либо о принятом решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги происходит через личный кабинет Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

ЕИС автоматически формирует подтверждение о поступлении обращения и направляет соответствующее уведомление в личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

После принятия запроса заявителя должностным лицом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) обновляется до статуса «принято в работу /заявление принято к рассмотрению».

После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

3.2.3.3. После регистрации обращения специалист, ответственный за прием и регистрацию обращения, передает обращения с документами главе Алтайского района Алтайского края, в день регистрации обращения назначает специалиста, ответственного за рассмотрение обращения и приложенных к нему документов (далее – уполномоченный специалист), в соответствии с его должностной инструкцией.

В течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения и прилагаемых документов, заявителю вручается (направляется) уведомление о приеме обращения к рассмотрению.

3.2.3.4. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в Администрацию Алтайского района на личном приеме или направлении документов почтой заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в электронной форме заявления ставится соответствующая отметка о согласии на обработку его персональных данных.

3.2.4. Результатом исполнения административной процедуры является:

Результатом административной процедуры является направление регистрационной карточки и обращения гражданина на рассмотрение должностным лицам Администрации района. Максимальный срок выполнения процедуры по приему, первичной обработке и регистрации письменного обращения не должен превышать 3-х дней с момента поступления в районную Администрацию.

3.3. Направление обращений должностным лицам Администрации района, рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района, направление обращений исполнителям

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицам Администрации района.

3.3.2. Должностные лица Администрации района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Глава Алтайского района поручает рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений Администрации района.

3.3.3. Срок административной процедуры не должен превышать 7 дней со дня регистрации заявления и передачи его на рассмотрение уполномоченному специалисту.

3.3.4. Результатом административной процедуры является рассмотрение обращений должностными лицами Администрации и направление обращений исполнителям.

3.4. рассмотрение обращений исполнителями, подготовка и направление ответов заявителям, оформление архивного дела, хранение дел.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений (с резолюцией должностных лиц Администрации района) исполнителям.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению главы района подписывают руководители структурных подразделений Администрации района.

Обращение может быть взято на контроль по резолюции главы Алтайского района. Снять с контроля может должностное лицо, давшее поручение по обращению.

Результатом административной процедуры является подготовка ответов заявителям в срок, указанный на регистрационной карточке, направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов либо оставление обращения без ответа по существу.

3.4.2. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Алтайского района в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты или по почтовому адресу.

Ответы, поступающие на официальный сайт Администрации Алтайского района и имеющие общественное значение, с согласия заявителя публикуются на сайте Администрации района.

Максимальный срок исполнения процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации района.

3.4.3. Оформление архивного дела и хранение дел.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является завершение рассмотрения обращений.

Решение о завершении рассмотрения обращения принимают должностные лица Администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

Результатом административной процедуры является формирование дела. Максимальный срок исполнения процедуры составляет 14 рабочих дней после завершения рассмотрения обращения. Хранение архивных дел осуществляется в течение 5 лет с момента регистрации обращения в отделе. По истечении указанного срока дела уничтожаются на основании Акта об уничтожении документов.

3.5. Организация приема граждан должностными лицами Администрации Алтайского района.

3.5.1. предварительная запись граждан.

Основанием для начала административной процедуры является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом Администрации района.

Предварительная запись на прием к должностным лицам Администрации района осуществляется по телефону (38537) 22-401; 22242 либо в кабинете N4 Администрации Алтайского района, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием главы Администрации Алтайского района осуществляется заведующим отделом по работе с обращениями граждан и общественными объединениями. Завотделом, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в Администрацию района, завотделом записывает на личный прием к заместителям Администрации Алтайского района.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем Администрации района и настаивает на необходимости личного приема главой Алтайского района по вопросам, связанным с полномочиями Администрации района, завотделом делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично главой Алтайского района, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

Результатом административной процедуры является запись на прием должностного лица или отказ в записи, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться к должностному лицу Администрации района.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 20 минут.

3.5.2. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема, при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица ведущего прием Администрации Алтайского района.

Результатом административной процедуры является направление регистрационной карточки и переписки по обращению гражданина должностному лицу Администрации района, осуществляющему личный прием.

3.5.3. Рассмотрение обращения должностными лицами Администрации района на личном приеме.

Личный прием граждан должностными лицами Администрации осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется на регистрационной карточке должностными лицами Администрации в ходе проведения приема.

Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации Алтайского района.

Результатом административной процедуры является завершение личного приема гражданина должностным лицом Администрации района.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 20 минут.

3.5.4. направление обращений исполнителям.

Основанием для начала административной процедуры является окончание личного приема. Резолюции должностных лиц Администрации района фиксируются в электронном варианте или в регистрационной карточке.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом для письменных (электронных) обращений.

Результатом административной процедуры является направление регистрационной карточки исполнителям.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.

3.5.5. рассмотрение обращений исполнителями, подготовка письменных ответов заявителям, оформление архивных дел осуществляется в порядке, предусмотренном Регламентом для письменных (электронных) обращений. Рассмотрение иных форм устных обращений (по телефону, во время часа прямого эфира, прямых эфиров в СМИ, выездных приемов) осуществляется в порядке, предусмотренном Регламентом для письменных (электронных) обращений.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Администрации Алтайского района положений Административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется главой Алтайского района, заместителем главы Администрации района, заведующей отделом по работе с обращениями граждан и общественными объединениями.

4.3. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее

предоставления, осуществляется соответственно на основании ежегодных планов работы и по конкретному обращению.

При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается главой Алтайского района.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде Акта проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги (далее – Акт), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается членами комиссии.

4.4. Ответственность муниципальных служащих Администрации Алтайского района Алтайского края и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц Администрации Алтайского района Алтайского края закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации Алтайского района, должностных лиц Администрации Алтайского района либо муниципальных служащих при предоставлении ими муниципальной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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 законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

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

7) 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;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном

[частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в орган местного самоуправления.

Жалоба на действия (бездействие) и решения руководителя органа местного самоуправления направляется главе Администрации Алтайского района.

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностного лица органа местного самоуправления, муниципального служащего органа местного самоуправления подается руководителю органа местного самоуправления.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, официальный сайт Администрации Алтайского района, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – «портал досудебного обжалования»), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом местного самоуправления, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

5.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.6 Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. При подаче жалобы через МФЦ ее передача в орган местного самоуправления обеспечивается Многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

5.10. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

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

2) фамилию, имя, отчество (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 (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) 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.

5.11. Орган местного самоуправления обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах органа местного самоуправления, на официальном сайте органа местного самоуправления, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.12. Орган местного самоуправления заключает с МФЦ соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления Многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.13. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления, МФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации Алтайского района, должностного лица Администрации Алтайского района 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.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации Алтайского района_ принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрации Алтайского района 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.3.3 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.15.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.15 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

5.15.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.15 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа местного самоуправления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.17. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае

заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.18. При удовлетворении жалобы орган местного самоуправления принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан
в Администрации Алтайского района»

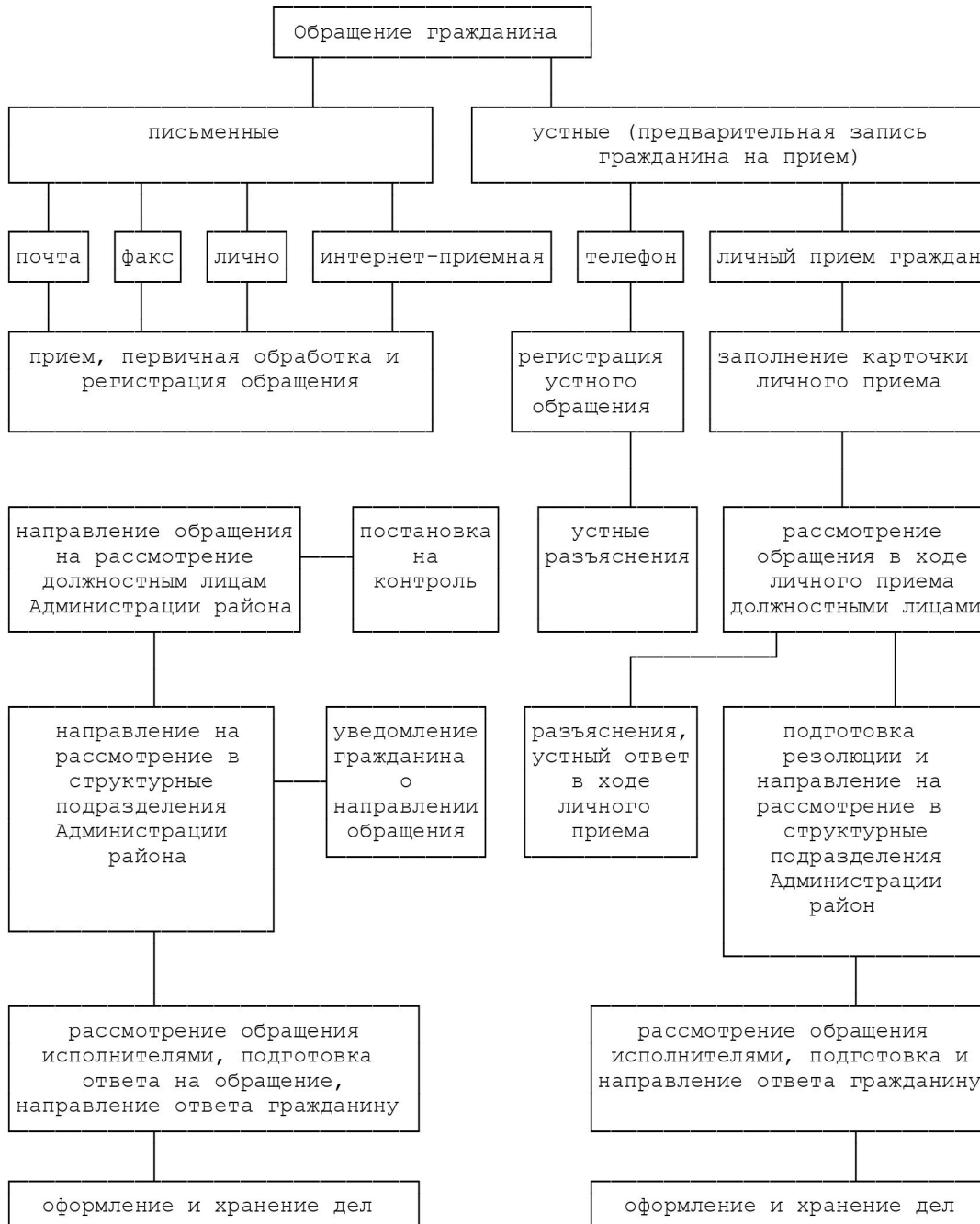
Информация
об Администрации Алтайского района Алтайского края, предоставляющей
муниципальную услугу

Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу	Администрации Алтайского района Алтайского края
Руководитель органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу	Глава Алтайского района С.В. Черепанов кабинет №24
Наименование структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение заявления	отдел по работе с обращениями граждан и общественными объединениями Администрации Алтайского района кабинет №4
Руководитель структурного подразделения, осуществляющего рассмотрение заявления	Зав.отделом по работе с обращениями граждан и общественными объединениями Л.Н.Русакова кабинет №4
Место нахождения и почтовый адрес	659650, Алтайский край, Алтайский район, с. Алтайское, ул. Советская, 97а
График работы (приема заявителей)	пн. – пт. 9.00-17-00 обед с 13-00 до 14-00 выходные — суббота и воскресенье
Телефон, адрес электронной почты	385(37) 22401-22242 E-mail: altadm51@alt.alregn.ru
Адрес официального сайта органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу (в случае отсутствия – адрес официального сайта муниципального образования)	www.altadm.ru

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – www.gosuslugi.ru;

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан
в Администрации Алтайского района»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ



Приложение 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан
в Администрации Алтайского района»

Контактные данные для подачи жалоб в связи с предоставлением муниципальной услуги

Администрация Алтайского района	Адрес: 659650, Алтайский край, Алтайский район, с. Алтайское, ул. Советская 97а E-mail: altadm51@alt.alregn.ru Руководитель: Глава Алтайского района С.В.Черепанов
---------------------------------	--