



ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## Администрация Омского муниципального района

---

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.04.2012 № 763-п

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Омского муниципального района Омской области от 01.09.2010 № 2310-п «Об утверждении Порядка разработки принятия административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг в Омском муниципальном районе»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Советнику Главы муниципального района по информационной политике Коньшевой Е.П. обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте Омского муниципального района Омской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Организационно-кадровому управлению Администрации Омского муниципального района Омской области обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Омский пригород».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального района Комаринскую С.А.

Глава муниципального района

С.Г. Алексеев

Приложение  
к постановлению Администрации  
Омского муниципального района  
Омской области  
от 26.04.2012 № 763-п

Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Прием и рассмотрение обращений граждан»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) при предоставлении указанной муниципальной услуги.

Понятия и термины, используемые в настоящем Административном регламенте, применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Получателями муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» являются граждане Российской Федерации (далее - заявители).

Порядок предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» распространяется на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Предоставление муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан» (далее – муниципальная услуга) осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

-Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета», от 25.12.1993 № 237);

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 08.10.2003 № 202);

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская

газета» от 05.05.2006 № 95);

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);

-Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета» от 13.02.2009 № 25);

-Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);

-Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» («Российская газета» от 10.01.1994 № 4);

-Уставом Омского муниципального района Омской области («Омский пригород» от 19.11.2009- 26.11.2009 № 46);

-постановлением Администрации Омского муниципального района Омской области от 26.05.2010 № 1491-п «Об организации работы «Телефона доверия» Главы Омского муниципального района Омской области» («Омский пригород» от 03-10.06.2010 № 21).

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Прием и рассмотрение обращений граждан».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Омского муниципального района Омской области (далее - Администрация).

2.2.2. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Организационно-кадровое управление Администрации Омского муниципального района Омской области (далее – Управление).

2.2.3. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является общий отдел Управления (далее - общий отдел).

Прием граждан проводят Глава Омского муниципального района Омской области (далее - Глава Омского муниципального района), первый заместитель Главы муниципального района, заместители Главы муниципального района.

Рассмотрение обращений заявителей, а также дача поручений руководителям структурных подразделений Администрации по данным обращениям осуществляется Главой Омского муниципального района, первым заместителем Главы муниципального района, заместителями Главы муниципального района в соответствии с распределением обязанностей.

Организация работы по предоставлению муниципальной услуги осуществляется общим отделом.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-ответ на обращение по существу поставленных вопросов (далее - ответ на обращение);

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

-мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер.

При необходимости получения консультаций по данной муниципальной услуге заявители обращаются в общий отдел.

2.5. Информация о местонахождении и графике работы общего отдела:

-местонахождение: г. Омск, ул. Лермонтова, д. 171А, каб. 513;

-почтовый адрес: 644009, г. Омск, ул. Лермонтова, д. 171А;

-адрес официального сайта Омского муниципального района Омской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:  
[www.omr.ecdicus.ru](http://www.omr.ecdicus.ru);

-график работы: с понедельника по четверг с 8 часов 30 минут до 17 часов 45 минут, в пятницу с 8 часов 30 минут до 16 часов 30 минут, перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут.

2.6. Справочный телефон общего отдела:

- контактный телефон: 8 (3812) 36-70-91.

2.7. Информация о «Телефоне доверия» Главы Омского муниципального района:

-график работы: еженедельно по средам с 14 до 18 часов, за исключением праздничных дней;

-телефонный номер: 8(381-2) 32-96-70.

2.7.1. Информация о личном приеме Главы Омского муниципального района, первого заместителя Главы муниципального района, заместителей Главы муниципального района:

-личный прием проводится по предварительной записи еженедельно каждую среду с 9 до 12 часов, кроме выходных и праздничных дней;

-предварительная запись на личный прием осуществляется еженедельно по понедельникам с 9 до 17 часов, по вторникам с 9 до 12 часов, кроме выходных и праздничных дней.

2.8. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу, Глава Омского муниципального района, первый заместитель Главы муниципального района, заместители Главы муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. При этом заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

2.9. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

указаны в пункте 1.3. настоящего Административного регламента.

2.10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Для предоставления муниципальной услуги в Администрацию предоставляется обращение посредством почтовой связи, электронной почты либо лично.

В обращении должны быть указаны:

-наименование органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

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

-суть обращения;

-личная подпись и дата.

2.10.2. В случае необходимости подтверждения доводов, указанных в обращении, к письменному обращению могут быть приложены документы и материалы либо их копии.

2.11. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие случаи:

2.12.1. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, содержащих конфиденциальную информацию;

2.12.2. Если в обращении обжалуется судебное решение;

2.12.3. Если в обращении содержится вопрос, на который автору обращения ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

2.12.5. Если обращение не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.10.1. настоящего Административного регламента;

2.12.6. Если обращение не поддается прочтению.

2.13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

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

2.14.1. При подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги срок ожидания в очереди составляет не более 30 минут.

2.15. Срок регистрации обращения о предоставлении муниципальной услуги.

2.15.1. Регистрация обращения осуществляется в течение 3 дней с момента поступления в общий отдел, если иное не установлено федеральным, областным законодательством, муниципальными правовыми актами.

2.16. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами заявлений.

2.16.1. Помещения для личного приема заявителей должны быть оборудованы:

- системой кондиционирования;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой охраны, кнопкой «экстренный вызов»;
- аптечкой для оказания доврачебной помощи;
- чистой питьевой водой.

2.16.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.16.3. Места для заполнения заявлений должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.16.4. Помещение, в котором работниками общего отдела предоставляется муниципальная услуга, оборудуется информационной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности работников общего отдела, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, а также мебелью, персональным компьютером с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, средствами связи (телефон, электронная почта), канцелярскими принадлежностями.

2.16.5. Информационный стенд, содержащий информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги, размещается на 1 этаже здания Администрации.

2.16.6. На информационном стенде размещается следующая информация:

- образец заявления для предоставления муниципальной услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги (приложение к Административному регламенту).

2.17. Информация, предоставляемая заявителям о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

2.18. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги производится посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- телефонной связи;
- письменного обращения;

-личного приема работниками общего отдела.

2.19. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- количество жалоб, поступивших от заявителей в части качества и доступности оказываемых услуг (шт.);
- соблюдение сроков, предусмотренных Административным регламентом;
- обеспеченность помещениями для приема заявителей (кв.м);
- время ожидания заявителей в очереди (мин.);
- количество предоставленных заявителям по телефону консультаций.

### 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация поступивших обращений;
- предварительное рассмотрение обращений и направление обращений на рассмотрение по существу;
- рассмотрение обращений по существу и принятие решений по обращениям;
- направление письменных ответов на обращения.

3.2. Прием и первичная обработка обращений.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя или поступившее обращение заявителя с сопроводительным письмом из других органов для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Обращение может быть направлено по почте, доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, в форме электронного документа, по информационным системам общего пользования, по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района, в ходе личного приема.

3.2.3. Специалист общего отдела, ответственный за учет обращений граждан, осуществляет следующие действия:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма подкалывает конверт;
- прикрепляет к тексту обращения поступившие документы;
- в случае отсутствия текста письма составляет справку с текстом «Письма в адрес Администрации Омского муниципального района Омской области нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим

документам;

-составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся в общем отделе: один экземпляр - в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей производится специалистом общего отдела, ответственным за учет обращений граждан. По просьбе заявителя ставится штамп на втором экземпляре принятого обращения с указанием даты принятия.

3.2.5. Прием устных обращений заявителей по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района осуществляется специалистами общего отдела по телефонному номеру 8 (381-2) 36-70-91 еженедельно по средам, за исключением праздничных дней, с 14 до 18 часов.

3.2.6. В случае если изложенные в устном обращении, принятом по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района, обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

3.2.7. В случае если решение вопросов, поставленных в устном обращении, принятом по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района, требует проверки и принятия мер, то такое обращение переносится на бумажный носитель с указанием фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ заявителю.

3.2.8. В случае поступления по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района обращения, в котором заявитель использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, специалист общего отдела вправе отказать в регистрации обращения.

3.2.9. Анонимные звонки (обращения без указания фамилии и почтового адреса, на который должен быть выслан ответ либо уведомление о переадресации обращения) регистрируются, но письменный ответ на них не дается.

3.2.10. В случае если в анонимном звонке содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит регистрации и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.11. В случае поступления повторного обращения заявителя по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района в период нахождения его обращения на рассмотрении, такое обращение объединяется с предыдущим и не подлежит повторной регистрации.

3.3. Регистрация поступивших обращений.



3.3.1. Поступившие обращения регистрируются с момента поступления с использованием автоматического управления системы «Контроль обращений граждан» на базе Lotus Notes.

3.3.2. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

3.3.3. Специалист общего отдела, ответственный за учет обращений граждан, на поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляет регистрационный штамп Администрации с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.4. Специалист общего отдела, ответственный за учет обращений:

- осуществляет анализ тематики поступивших обращений с использованием программы Lotus Notes;

- отмечает форму обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

- проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма, если письмо переслано и указывает, откуда оно поступило (наименование организации-корреспондента);

- отделяет от письма поступившие деньги, ценные бумаги и иные подлинники документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

3.3.5. Специалист общего отдела в день регистрации заявления открывает дело о рассмотрении обращения, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации поступающих заявлений, писем и жалоб граждан.

3.4. Предварительное рассмотрение обращений и направление обращений на рассмотрение по существу.

3.4.1. Обращения, адресованные Главе Омского муниципального района, в Администрацию, а также без указания конкретного должностного лица или органа Администрации предварительно рассматриваются в общем отделе и передаются Главе Омского муниципального района, его заместителям исходя из оценки содержания поступивших документов в соответствии с установленным распределением обязанностей.

3.4.2. Зарегистрированные обращения передаются специалистом общего отдела для рассмотрения тому должностному лицу, которому оно адресовано.

3.4.3. Результаты рассмотрения обращений Главой Омского муниципального района оформляются в виде резолюции (указаний).

3.4.4. После визирования обращения возвращаются в общий отдел.

3.4.5. Специалист общего отдела:

- включает в регистрационную карточку сведения о полученной резолюции и исполнителе (исполнителях);

- включает в электронное дело резолюцию (указание);

- передает обращение в структурное подразделение Администрации для

исполнения.

3.5. Рассмотрение обращений по существу и принятие решений по обращениям.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями рассматривающему руководителю структурного подразделения Администрации (далее – рассматривающий руководитель).

3.5.2. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые поручения в форме резолюций (указаний), в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

3) ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением рассматривающего руководителя являются подписанные поручения и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

3.5.3 Направление письменного обращения для рассмотрения иному должностному лицу или соответствующий орган.

3.5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, в порядке, предусмотренном подпунктом 3.6.1. Административного регламента, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.5.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется исполнителем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5.7. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающий руководитель определяет в своем поручении органы и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

3.5.8. В соответствии с резолюцией (указанием) рассматривающего руководителя обращение и прилагаемые к нему документы передаются исполнителю в течение 1 рабочего дня.

3.5.9. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель при реализации административной процедуры:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) готовит проект уведомления о переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (далее – проект уведомления о переадресации);

5) готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

6) обеспечивает визирование рассматривающим руководителем, соисполнителями по обращению и подписание проекта уведомления о переадресации или проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов Главой Омского муниципального района, первым заместителем Главы муниципального района, заместителями Главы муниципального района.

3.6. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.1. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных подпунктами 2.12.1.- 2.12.4. настоящего Административного регламента, исполнитель:

-готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, который оформляется в письменном виде;

-визирует у рассматривающего руководителя, соисполнителей по обращению и обеспечивает подписание мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги Главой Омского муниципального района, первым заместителем Главы муниципального района, заместителями Главы муниципального района.

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать:

1) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

2) выводы об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. В случае наличия основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренного подпунктом 2.12.5. настоящего Административного регламента, применяются правила, предусмотренные подпунктом 3.6.1. Административного регламента, если в обращении указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

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

3.6.3. В случае наличия основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренного подпунктом 2.12.6. настоящего Административного регламента, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю в порядке, предусмотренном подпунктом 3.6.1. Административного регламента, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6.4. Специалист общего отдела направляет заявителю посредством почтового отправления, либо на его электронный адрес (по согласованию с заявителем), либо вручает заявителю под роспись на руки, подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в сроки, указанные в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7. Направление письменного ответа на обращение.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа заявителю, подписанного Главой Омского муниципального района либо первым заместителем Главы муниципального района, либо заместителями Главы муниципального района.

3.7.2. Письменный ответ на обращение направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7.3. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию 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.

3.7.4. Ответ на обращение направляется заявителю в срок не более 1 дня с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

3.8. Особенности приема и рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема.

3.8.1. Личный прием заявителей осуществляют:

- Глава Омского муниципального района;
- первый заместитель Главы муниципального района;
- заместители Главы муниципального района.

3.8.2. Специалист общего отдела заполняет данные заявителя в журнале приема и проводит предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса, при необходимости вправе направить на беседу в соответствующий орган либо к должностному лицу по компетенции для разрешения вопроса.

3.8.3. На заявителей, записанных на личный прием, оформляется карточка личного приема, вносятся сведения в базу данных.

3.8.4. В случае повторного обращения заявителя специалист общего отдела осуществляет подборку имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются лицам, указанным в

п.3.8.1. Административного регламента, ведущим личный прием, вместе с карточкой личного приема.

3.8.5. Во время проведения предварительной беседы, личного приема заявитель имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме.

3.8.6. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности и по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

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

3.8.8. По окончании приема лица, указанные в п. 3.8.1. настоящего Административного регламента, осуществляющие личный прием, доводят до сведения заявителя о своем решении или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.8.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

3.9.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме осуществляется посредством государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети «Интернет» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг).

Рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется на основании заявления и прилагаемых к нему документов, заверенных электронной (электронной цифровой) подписью или иным аналогом собственноручной подписи лица, имеющего соответствующие полномочия.

Доступ к форме заявления и перечню прилагаемых документов в электронной форме осуществляется после регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Сведения о стадиях прохождения заявления в электронной форме публикуются на Едином портале государственных и муниципальных услуг на персональных страницах заявителя и направляются на адрес электронной почты заявителя, который был указан при заполнении заявления в электронной форме.

#### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и

исполнением работниками, должностным лицом общего отдела положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами (далее – текущий контроль).

4.1.1. Текущий контроль осуществляется начальником Управления.

Ответственность работников и должностного лица общего отдела закрепляется в их должностных инструкциях.

4.1.2. Должностное лицо, работники общего отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и выдачи документов.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется начальником Управления путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, работниками общего отдела, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.1.4. По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений требований к предоставлению муниципальной услуги, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.2.1. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается Администрацией Омского муниципального района.

4.2.3. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным Главой Омского муниципального района.

4.2.4. В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

-знание ответственными лицами Управления требований Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей муниципальной услуги;

-соблюдение ответственными лицами Управления сроков и последовательности исполнения административных процедур;

-правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных Административным регламентом;

-устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

## 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, муниципального служащего.

5.1.1. 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, настоящим Административным регламентом;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, настоящим Административным регламентом, 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, нормативными правовыми актами Омской области, настоящим Административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области, настоящим Административным регламентом;

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.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием, официального сайта Омского муниципального района в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.omr.ecdicus.ru](http://www.omr.ecdicus.ru)), Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) 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) 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.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо 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, нормативными правовыми актами Омской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.



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

Блок-схема  
последовательности административных процедур  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Прием и рассмотрение обращений граждан»

