



АДМИНИСТРАЦИЯ НАУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

366128 ЧР, Наурский район, ст. Наурская, ул. Лермонтова 37 тел/факс. 8(871-43) 2-24-91 8(871-43) 2-22-84
Официальный сайт: www.naurchr.ru электронный адрес: admin-naur@mail.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«28» 08 2014 года

№ 05

ст. Наурская

**О внесении изменений в Административный регламент,
утвержденный постановлением Администрации Наурского
муниципального района Чеченской Республики
от 20 сентября 2010 года №48**

В целях приведения в соответствии с подпунктом «д» пункта 1 Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и Постановлением Правительства Чеченской Республики от 11.07.2013 года № 171 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики», Администрация Наурского муниципального района Чеченской Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Административный регламент, утвержденный постановлением администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики от 20 сентября 2010 года №48 «Рассмотрение обращений граждан» изменения в пункт 2.10 и в главу 5 Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Терская правда» и разместить на официальном сайте Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы по кадрам и делопроизводству - управляющего делами администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики М.М. Хаджиеву.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

Глава Администрации
Наурского муниципального района



В.А. Кашлюнов

Исп. Абдикаримов Р.С.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации
Наурского муниципального района
от 28.02.2014 года № 05

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ администрации Наурского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются возникающие между заявителями и администрацией Наурского муниципального района отношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

1.1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.1.3. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - граждане).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация Наурского муниципального района в лице отдела по общим вопросам (далее - Отдел).

Место нахождения отдела по общим вопросам администрации муниципального района: 366128, Чеченская Республика, Наурский муниципальный район, ст. Наурская, ул. Лермонтова 37, 2-й этаж, кабинет «отдела по общим вопросам».

Специалисты отдела по общим вопросам администрации Наурского муниципального района осуществляют прием граждан в соответствии со следующим графиком:

№ п/п	Ф.И.О	Должность	День приема	Часы приема
1.	Кашлюнов Владимир Александрович	Глава Администрации Наурского муниципального района	Четверг	15.00-19.00
2.	Муртазов Абаз Умарович	1-й заместитель главы администрации Наурского муниципального района	Понедельник	14.00-17.00
3.	Сулиманов Сайдселим Решидбекович	Зам. главы Администрации Наурского муниципального района по строительству	Четверг	15.00-17.00
4.	Кагаев Магомед Ихванович	Зам. главы Администрации отдела социальной политики и связям с религиозными и общественными организациями	Понедельник	15.00-19.00
5.	Хаджиева Марита Махмудовна	Зам. главы Администрации по кадрам и делопроизводству - управляющий делами	Четверг	15.00-19.00

1.3.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при непосредственном обращении в отдел по общим вопросам администрации района;
- справочный телефон отдела по общим вопросам администрации Наурского муниципального района (887143) 2-24-91, телефон/факс администрации муниципального района - (887143) 2-22-84;
- адрес официального сайта администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики в информационно - телекоммуникационной сети Интернет: www.naurchr.ru, адрес электронной почты: admin-naur@mail.ru;
- на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Чеченской Республики.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, сведениях о ходе предоставления указанных услуг осуществляется и в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения.

При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы;
- необходимость представления дополнительных документов и сведений.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в администрацию муниципального района, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте администрации Наурского муниципального района.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений граждан».

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: администрация Наурского муниципального района Чеченской Республики (далее - орган местного самоуправления). Структурное подразделение администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги: отдел по общим вопросам администрации Наурского муниципального района (далее - Отдел).

При предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением

получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённый постановлением главы администрации Наурского муниципального района от 30.01.2012г. №07-п «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Наурского муниципального района на основе межведомственного взаимодействия».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ответ на все поставленные в обращении (в устной, письменной или в форме электронного документа) вопросы;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- оставление обращения без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 2.8.3. настоящего административного регламента.

2.3.2. Предоставление муниципальной услуги завершается путем:

- ответа в устной форме, направления ответа в письменной форме либо в форме электронного документа по существу обращения;
- направления уведомления: о переадресации обращения, о прекращении переписки с гражданином, о невозможности прочтения текста обращения;
- списания «в дело» при оставлении обращения без ответа, в случаях предусмотренных пунктом 2.8.3. настоящего административного регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. Срок регистрации письменных обращений граждан в администрации Наурского муниципального района - 3 дня с момента поступления обращения. В срок до 7 дней со дня регистрации письменное обращение подлежит переадресации по компетенции.

2.4.3. В исключительных случаях срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен главой администрации Наурского муниципального района, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

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

2.4.6. Глава администрации Наурского муниципального района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993г. (с поправками);
- Конституцией Чеченской Республики от 23.03.2004г. (с поправками);
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Законом Чеченской Республики от 05 июля 2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» (с последующими изменениями и дополнениями);
- Уставом Наурского муниципального района;
- Положением отдела по общим вопросам администрации района;
- настоящим Административным регламентом.

2.6. Искрывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Искрывающий 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.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в администрацию муниципального района обращение гражданина:

- в письменной форме (по почте, факсу, в ходе личного приема, через должностное лицо администрации муниципального района, получившего обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан);
- в форме электронного документа (по электронной почте);
- в устной форме в ходе личного приема.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным и региональным законом, и настоящим административным регламентом. В письменном обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Форма обращения приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Документы, которые необходимы для предоставления муниципальной услуги и находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Обращение, поступившее в администрацию муниципального района, подлежит обязательному приему.

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

2.8.1. Оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию муниципального района, глава администрации муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным и региональным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по

существо 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 повторно направить обращение в администрацию муниципального района.

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

2.9. Размер платы, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги до 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 3 (трех) дней с момента поступления в администрацию обращения в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме в ходе личного приема.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Прием граждан осуществляется в помещениях отдела по общим вопросам администрации Наурского муниципального района.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается администрация Наурского муниципального района, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- настоящий Административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей оборудовано стулом, имеет место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности и качества рассмотрения обращений в администрации муниципального района являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики;
- достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

2.14.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Наурского муниципального района в сети Интернет, Портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики и иных информационных системах.

2.14.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.14.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронной форме с использованием электронных носителей и (или)

информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет

2.14.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.14.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием специального сервиса в сети Интернет, Портала государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики, иных государственных и муниципальных информационных систем результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, если иное не установлено федеральным законом.

2.14.6. Должностные лица администрации муниципального района, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в администрацию граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики о персональных данных.

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. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Наурского муниципального района;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответа на обращение граждан.

3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина в администрацию Наурского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может поступить по почте, передаваться по факсу, Интернету, доставлено непосредственно гражданином или его представителем.

Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), по факсу, Интернету и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по общим вопросам администрации Наурского муниципального района.

3.3.3. Специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность необходимых реквизитов корреспонденции и целостность упаковки;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;
- подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);
- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес администрации Наурского муниципального района нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляет в двух экземплярах акт по форме о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), 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 авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в администрации Наурского муниципального района, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

3.3.4. Специалист - ответственный за прием документов - получив конверт, нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая, сообщает об этом главе администрации Наурского муниципального района и действуют в соответствии с мерами безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию Наурского муниципального района.

3.3.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за прием документов. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.

3.3.6. Обращения, поступившие:

- по факсу, регистрируются специалистом и передаются главе администрации Наурского муниципального района;

- на официальный сайт администрации Наурского муниципального района по сети Интернет, принимаются начальником отдела по общим вопросам, распечатываются и передаются главе администрации Наурского муниципального района.

3.4. Регистрация поступивших обращений

3.4.1. Поступившие обращения граждан в письменной форме регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

3.4.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- в регистрационном журнале указывает фамилию, имя и отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- проставляет исходящий номер и дату сопроводительного письма;

- указывает дату исполнения письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые переводы относятся за счет заявителя;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным, считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация Наурского муниципального района" с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. Направление обращения на рассмотрение.

3.5.1. После регистрации корреспонденция направляется главе администрации Наурского муниципального района лично.

3.5.2. На обращении гражданина глава администрации Наурского муниципального района накладывает визу, которая содержит фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник администрации Наурского муниципального района организует изготовление

копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.

3.5.3. Письма граждан, поступившие из редакций, средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан администрации Наурского муниципального района. При необходимости, авторам направляются сообщения о графике приема, должностными лицами;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Наурского муниципального района или должностного лица администрации Наурского муниципального района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

- обращения, присланные не по принадлежности из других организаций, возвращаются в направившую организацию. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются главой администрации Наурского муниципального района.

Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату.

3.6. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации Наурского муниципального района

3.6.1. Поступившие в структурное подразделение администрации Наурского муниципального района обращения, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

3.6.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

3.6.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.6.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение, указывая при этом орган, в который, по его мнению, следует направить обращение;

- на обращения, не содержащие конкретных предложений заявлений, жалоб или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются;

- обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц не рассматриваются. В необходимых случаях такие письма отправляются в правоохранительные органы;

- обращения без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений;

- обращения, бессмысленные по содержанию, списываются;

- обращения без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

3.6.6. В случае если обращение одного того же лица (группы лиц), по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствует основание для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя. В случае если заявитель продолжает обращаться в администрацию Наурского муниципального района с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, может быть принято решение главы администрации о прекращении с этим заявителем переписки по данному вопросу;

- если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, то рассмотрение обращения прекращается.

Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации Наурского муниципального района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

3.7. Личный прием граждан.

3.7.1. Организацию личного приема граждан в администрации Наурского муниципального района осуществляет специалист отдела делопроизводства.

3.7.2. Прием граждан в администрации Наурского муниципального района ведут глава администрации Наурского муниципального района, его заместители, руководители структурных подразделений администрации Наурского муниципального района, другие должностные лица.

Заместители главы администрации Наурского муниципального района, руководители структурных подразделений ведут личный прием в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой администрации Наурского муниципального района.

3.7.3. График приема граждан заместителями главы администрации Наурского муниципального района, руководителями структурных подразделений администрации района (далее – график) составляется на текущий год, подписывается главой администрации Наурского муниципального района. График личного приема помещается на информационный стенд в приемной граждан и публикуется на Интернет-сайте администрации Наурского муниципального района.

Прием граждан главой администрации Наурского муниципального района осуществляется по согласованию с ним.

3.7.4. Предварительную запись на личный прием к должностным лицам и организацию приема в администрации Наурского муниципального района осуществляют ответственные за это работники. Запись на личный прием проводится ежедневно с 9.00 до 18.00 ч. (кроме выходных и праздничных дней).

3.7.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди

В случае если непосредственно во время личного приема решение поставленных гражданином вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение. После регистрации оно направляется на рассмотрение по компетенции в соответствующие органы власти, структурные подразделения.

3.7.6. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации Наурского муниципального района, ему разъясняется порядок обращения в иные органы власти.

Ответ на устное обращение гражданина может быть дан устно с его согласия, о чем делается запись в карточке личного приема.

3.7.7. В случае повторного обращения специалист осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются должностному лицу, ведущему личный прием.

После завершения личного приема, подготовленные поручения главы администрации Наурского муниципального района, его заместителей, руководителей структурных подразделений администрации Наурского муниципального района и карточки личного приема посетителей подписываются принимавшими должностными лицами.

В пятидневный срок первые экземпляры поручений с материалами заявителей, другими справочными материалами ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают должностному лицу, давшему поручение, и направляют ответ заявителю.

Ответы на обращение граждан подписывает глава администрации Наурского муниципального района.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

3.8. Постановка обращений граждан на контроль.

3.8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Наурского муниципального района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя администрации Президента Российской Федерации, Главы Чеченской Республики, председателя Правительства Чеченской Республики, руководителя Администрации Главы Чеченской Республики о рассмотрении обращений граждан.

3.8.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава администрации Наурского муниципального района.

В случае если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление автору обращения с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.8.3. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностных лиц, обеспечивающих решение вопросов, затронутых в обращении.

Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

3.9. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

3.10. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

3.10.1. Должностное лицо - ответственный исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией главы администрации Наурского муниципального района, заместителя главы администрации муниципального района или руководителя структурного подразделения.

Должностное лицо - исполнитель поручения изучает материалы обращения, при необходимости:

- подготавливает запрос в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении администрации Наурского муниципального района;
- подготавливает запрос в целях получения информации по существу вопросов, изложенных в обращении, в других органах власти;
- подготавливает предложения с поручением руководителя структурного подразделения о выездной проверке в связи с обращением гражданина.

3.10.2. Ответы на обращения граждан в адрес администрации Наурского муниципального района или на имя главы администрации Наурского муниципального района подписываются главой администрации Наурского муниципального района.

3.10.3. После завершения рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит текст ответа, визирует его и передает главе администрации Наурского муниципального района на подпись.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами органа местного самоуправления, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений Административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы органа местного самоуправления) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается распоряжением администрации Наурского муниципального района.

4.3. Должностные лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте, за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей.

Персональная ответственность должностных лиц и ответственных специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4. Руководитель структурного подразделения осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики меры в отношении виновных должностных лиц.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) специалиста по осуществлению и попечительства Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики (далее - специалист по осуществлению опеки), подается непосредственно в Администрацию

Наурского муниципального района Чеченской Республики, в письменной форме, в том числе, при личном приеме или в форме электронного документа. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, специалиста по осуществлению опеки, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста по осуществлению опеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) 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.

5.5. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в Администрацию Наурского муниципального района Чеченской Республики, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Чеченской Республики, его должностных лиц (далее - журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

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

1) официального сайта Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3) государственной информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Региональный портал);

4) электронной почты Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет определяется органом, предоставляющим муниципальную услугу.

5.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Чеченской Республики, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.1 настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Чеченской Республики.

5.10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющий муниципальную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Регламентом органом исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющим государственную услугу, то есть Администрацией Наурского муниципального района Чеченской Республики.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Чеченской Республики.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для предоставления муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;
- 6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;
- 7) отказ специалиста по осуществлению опеки, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста по осуществлению опеки, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются Главой Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, который обеспечивает:

- 1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Регламента;
- 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.10 настоящего Регламента. В случае если обжалуются решения Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Органы исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и Региональном портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, специалиста по осуществлению опеки, предоставляющих муниципальную услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5) формирование и предоставление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в Администрацию Наурского муниципального района Чеченской Республики, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики, специалиста по осуществлению опеки, предоставляющих муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Наурского муниципального района Чеченской Республики принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы Администрация Наурского муниципального района Чеченской Республики 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.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики.

5.20. Глава Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. Глава Администрации Наурского муниципального района Чеченской Республики может оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.22. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.23. Заявитель, считающий, что решения или действия (бездействие) должностного лица предоставляющего муниципальную услугу нарушает его права и свободы, имеет право на обжалование таких решений или действий (бездействия) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Главе администрации
Наурского
муниципального района

(Фамилия, инициалы)

(ФИО заявителя полностью)

(адрес полностью: индекс, область,
район, село, улица, дом)

(Контактный телефон)

Заявление

Уважаемый _____ !

Обращение в адрес главы администрации Наурского муниципального района, должностных лиц администрации Наурского муниципального района излагается в произвольной форме.

В письменном обращении указывается следующая информация:

- 1) мотив (причина) обращения;
- 2) сведения об авторе, имеющем льготы;
- 3) ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- 4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей, а также указывается почтовый адрес; фамилия, имя, отчество гражданина, на чье имя необходимо направить ответ.

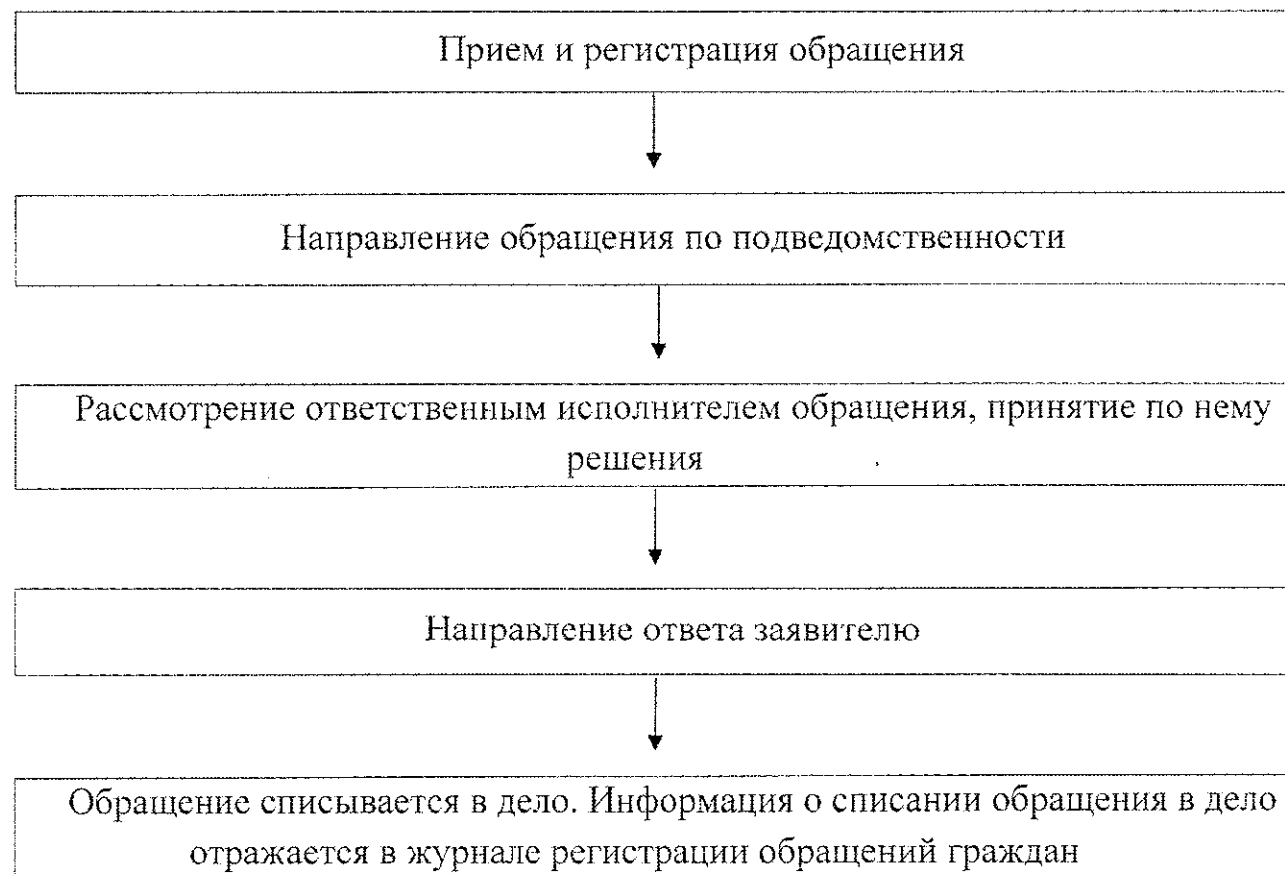
Приложение: на _____ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений)

Дата

подпись

расшифровка подпись

БЛОК – СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан»



Приложение № 3
к Административному
регламенту

Штамп
администрации

РАСПИСКА

о приеме письменного обращения

Получено « ____ » _____ 20 ____ г.

Обращение _____
(Ф.И.О.заявителя)

(краткое содержание обращения)

на _____ листах

Телефон для справок _____

(должность, Ф.И.О. специалиста, подпись)

Приложение № 4
к Административному регламенту

ФОРМА
регистрационно-контрольной карточки

Входящий номер и дата регистрации	От кого поступил документ	Количество листов и экземпляров	Исходящий номер и дата полученного документа

Краткое содержание документа _____

Кто направил документ. Резолюция _____

Дата передачи на исполнение	Кому направлен документ	Дата, расписка принявшего документ	Номер дела, в котором хранится документ, или отметка об уничтожении

Отметка о контроле и исполнении – исх. № _____ от _____

Когда и кем документ снят с контроля _____

Приложение № 5
к Административному регламенту

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

дата и регистрацион ный номер	Ф.И.О. заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Когда и кому направлен для исполнения	Отметка об исполнении	№ дела
-------------------------------------	-------------------------------	------------------------------------	--	--------------------------	--------

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЯ**

Ф.И.О. посетителя	
Адрес по прописке	
Адрес временного проживания	
Серия и № паспорта	
Краткое содержание вопроса	
Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя	
Резолюция принявшего посетителя	
Отметка о результатах приема	

Приложение № 7
к Административному регламенту

ОБЩИЙ СПИСОК
граждан, записавшихся на прием к главе администрации
Наурского муниципального района,
должностным лицам администрации Наурского муниципального района

№ п /п	Дата записи на прием	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес	Содержание устного обращения
1	2	3	4	5