****

 КОПИЯ

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЕЛИКИЕ ЛУКИ

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 01.07.2011 № 1514

г. Великие Луки

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Осуществление приема граждан, обеспечение

своевременного и в полном объеме рассмотрения

устных и письменных обращений граждан, принятие

по ним решений и направление заявителям ответов

в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральный закон от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Администрация города Великие Луки ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (приложение).

2. Отделу по связям с общественностью и информационному обеспечению Администрации города Великие Луки (А.С.Андреева) опубликовать настоящее постановление в газете «Великолукская правда. Новости» и разместить в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Великие Луки www.velikieluki.ru.

3. Контроль за исполнение настоящего постановления возложить на первого заместителя по экономическому развитию и финансовой политике главы Администрации города Великие Луки А.Н.Иванова.

Исполняющий обязанности

Главы администрации города подпись Е.В. Шумайлов

Копия верна:

Руководитель аппарата О.В. Наумова

Приложение к постановлению Администрации г. Великие Луки

от 01.07.2011г. №1514

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,**

**ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЯМ ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"**

1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении приема граждан, обеспечении своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов.
2. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:
* Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
* Федеральный закон от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
* Постановление Администрации города Великие Луки № 89 от 17 ноября 2009 года «Об изменении наименования Комитета по управлению муниципальным имуществом Администрации города Великие Луки и утверждении положения в новой редакции».

1.3. Заявитель (получатель) услуги (далее - заявитель):
граждане Российской Федерации;

иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами.

1.4. Положения настоящего регламента не распространяются на взаимоотношения граждан и Комитета по управлению муниципальным имуществом г. Великие Луки (далее - КУМИ) в процессе реализации КУМИ иных муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг этим гражданам в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими административными регламентами.

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

1.5.1. Информация о правилах предоставления услуги предоставляется:

* непосредственно в КУМИ по адресу: г. Великие Луки, просп. Ленина, д. 24, кабинет № 29. Часы работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00;
* с использованием средств телефонной связи по номерам: 3-32-64, 3-33-46, 3-74-75, 3-86-49, 3-74- 81; электронной почты 1026000903136@smev.pskov.ru;
* посредством ответов на письменные обращения, поступившие в КУМИ по адресу: г. Великие Луки, просп. Ленина, д. 24;
* на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления услуги, и интернет-сайте www.velikieluki.ru.

1.5.2. При ответах на устные обращения, в том числе телефонные звонки, по вопросам предоставления услуги специалисты КУМИ подробно информируют обратившихся. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела КУМИ, в который позвонил гражданин, а также содержать информацию о фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.3. На письменные обращения по вопросам предоставления услуги ответ излагается в простой,
четкой и понятной форме и направляется в виде почтового отправления в адрес заявителя с указанием
фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Срок ответа на письменное обращение не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения в КУМИ.

1.5.4. Обращения по вопросам предоставления услуги, поступающие по электронной почте, исполняются аналогично документам на бумажных носителях. Подготовленный ответ направляется заявителю по указанному в электронном обращении почтовому адресу.

«

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1. Услугу предоставляет КУМИ.
2. Конечным результатом предоставления услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным и поступившим по информационным системам общего пользования), направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
3. Предоставление услуги осуществляется на основании нормативных правовых актов, указанных в п. 1.2 настоящего регламента.

2.4.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений, поступивших в КУМИ в соответствии с его компетенцией, - 30 дней со дня их регистрации в КУМИ.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) срок рассмотрения обращения может быть продлен председателем КУМИ или заместителем председателя КУМИ в соответствии с распределением их обязанностей не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.5.1. Заявитель лично либо почтовым отправлением направляет в КУМИ письменное обращение. В письменном обращении должны быть указаны:

* наименование органа местного самоуправления, структурного подразделения органа местного самоуправления, в которые 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;
* фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии, для граждан), наименование юридического лица (для юридического лица), почтовый адрес;
* суть предложения, заявления или жалобы;
* подпись гражданина и дата.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5.2. К заявлению могут прилагаться документы в обоснование предложения, заявления или жалобы.

1. Основания для отказа в приеме письменных и устных обращений граждан отсутствуют.
2. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:
* в случае, 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 указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
* обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
* в случае получения КУМИ письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, в письме за подписью председателя КУМИ сообщается о недопустимости злоупотребления правом, а также в случае необходимости указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.
* в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
* в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему КУМИ многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель или заместитель председателя КУМИ в соответствии с распределением обязанностей вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в КУМИ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

1. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.
2. Сроки ожидания при предоставлении услуги:
3. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления услуги и получении конечного результата услуги не должно превышать 20 минут.
4. Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.
5. Регистрация заявления о предоставлении услуги осуществляется в день поступления в КУМИ.
6. Требования к местам исполнения услуги.

Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована парковочными местами (в том числе для транспортных средств инвалидов) исходя из фактической возможности для их размещения.

Помещения, выделенные для предоставления услуги, должны соответствовать санитарным правилам.

Места, предназначенные для информирования и ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов. Информационные стенды должны располагаться непосредственно рядом с кабинетом (рабочим местом) специалиста.

Места для заполнения заявлений, ожидания и проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

2.12. Показатели доступности и качества услуги:

а) показателями доступности услуги являются:

- наличие различных способов получения информации о правилах предоставления услуги;

- короткое время ожидания при подаче документов для предоставления услуги и получении конечного результата услуги;

- удобное территориальное расположение КУМИ;

б) показателями качества услуги являются:

* профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих услугу;
* высокая культура обслуживания заявителей;
* соблюдение сроков предоставления услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и регистрация письменных обращений;

б) рассмотрение и исполнение письменных обращений;

в) организация личного приема граждан;

г) анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений.

Основанием для начала предоставления услуги является поступление в КУМИ письменного обращения гражданина.

3.2.1. Прием заявлений осуществляется делопроизводителем КУМИ в часы приема: ежедневно с 09.30 до 17..30, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00, по адресу: г. Великие Луки, просп. Ленина, д. 24, 3 этаж, кабинет № 29, телефон 3-74-81.

Интернет-обращения принимаются специалистами КУМИ по электронной почте 1026000903136@smev.pskov.ru;

В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан только адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.2.2. Принятое обращение с документами подлежит регистрации в соответствии с пунктом 2.10 настоящего регламента.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

На каждом обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп, который содержит наименование организации, дату и регистрационный номер. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указывается слово "Контроль" и предварительная дата исполнения документа. После рассмотрения обращений в КУМИ по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована председателем или заместителем председателя КУМИ в пределах сроков, предусмотренных в пункте 2.4.1. настоящего регламента.

При поступлении обращений, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения проставляется штамп "Получено без приложения". В случае, если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов или КУМИ составляется акт об отсутствии соответствующих документов (один экземпляр прикрепляется к обращению, второй хранится в КУМИ).

В случае необходимости соответствующим исполнителем направляется запрос автору обращения о высылке недостающих приложений.

3.3. Рассмотрение и исполнение письменных обращений.

Обращения, поступившие в КУМИ в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

Поступившие в КУМИ письменные обращения направляются председателю КУМИ.

Обращения, по которым председателем КУМИ принято соответствующее решение, направляются на исполнение заместителю председателя КУМИ в соответствии с его компетенцией либо в соответствующие отделы КУМИ, если содержание обращения не относится к компетенции заместителя председателя КУМИ.

Обращения, которые направлены на исполнение заместителю председателя КУМИ в соответствии с его компетенцией, могут быть переадресованы им в соответствующие отделы КУМИ для исполнения либо исполняться заместителем председателя КУМИ.

Изменения в резолюции председателя или заместителя председателя КУМИ могут быть внесены автором резолюции - соответственно председателем или заместителем председателя КУМИ по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке. В этом случае в резолюции делается соответствующая отметка о переадресации документа другому исполнителю.

Переадресация документов с учетом изменений в резолюции, внесенных в установленном порядке, производится делопроизводителем.

Исполнитель, указанный в поручении первым или обозначенный словом «ответственный исполнитель», организует работу по исполнению поручения. Соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

КУМИ при направлении письменного обращения по принадлежности на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

КУМИ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КУМИ с критикой деятельности КУМИ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Ответ на обращение подписывается председателем КУМИ.

При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

Обращения, поступившие в КУМИ по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

3.4. Организация личного приема граждан.

3.4.1. Личный прием граждан в помещениях КУМИ по вопросам, относящимся к компетенции КУМИ, организует и осуществляет на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очередности.

Должностные лица КУМИ решают вопросы, поставленные на личном приеме, если они не требуют дополнительного изучения и специального решения руководства КУМИ. В случае необходимости должностные лица, ведущие прием, имеют право пригласить в помещение, где осуществляют личный прием компетентного работника соответствующего отдела КУМИ для консультаций, разъяснений или решения вопросов, поставленных посетителем.

Личный прием граждан начальниками отделов, председателем КУМИ или заместителем председателя КУМИ (или по их поручению другими должностными лицами) по вопросам, относящимся к компетенции КУМИ, осуществляется на основании обращения.

График личного приема граждан (далее - График) составляется ежегодно и утверждается приказом КУМИ до 1 января следующего года.

График и контактные телефоны должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, размещаются на входе в помещения КУМИ и на сайте www.velikieluki.ru.

Должностные лица КУМИ проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции КУМИ, в соответствии с Графиком в служебных кабинетах или в специально выделенном помещении.

Председатель КУМИ, заместитель председателя КУМИ проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции, для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) начальниками отделов КУМИ, в соответствии с Графиком в служебных кабинетах или в специально выделенном помещении.

Должностные лица, ответственные за подготовку личного приема граждан:

- заполняют карточки личного приема граждан;

- в случае необходимости производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

- осуществляют учет обращений и контроль за их рассмотрением.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КУМИ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3.4.2. При установлении фактов, указанных в п. 2.7 настоящего регламента, специалист КУМИ в письменной форме в пятнадцатидневный срок с момента установления указанных фактов, информирует заявителя об отказе в представлении услуги. Письменный отказ должен содержать мотивированные причины о невозможности оказания услуги.

Вместе с отказом возвращаются все приложенные документы. Отказ в приеме документов подписывается председателем КУМИ и направляется по адресу отправителя, указанному в заявлении.

3.5. Анализ и обобщение содержащейся в обращениях информации.

3.5.1. Начальники отделов КУМИ организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в устных и письменных обращениях, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков (в том числе в области нормативного регулирования).

Анализируются следующие данные:

* количество и характер рассмотренных обращений;
* количество и характер решений, принятых по обращениям КУМИ в пределах его полномочий;
* количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

- причины предъявления судебных исков граждан к КУМИ (в том числе жалоб граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений в КУМИ).

3.5.2. Информацию о результатах анализа обращений по итогам года, а также о мерах, принятых по устранению недостатков (в том числе в области нормативного регулирования), отделы КУМИ направляют председателю КУМИ и его заместителю до 15 января следующего года.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом, осуществляется в форме регулярного мониторинга соблюдения ответственными лицами КУМИ положений настоящего регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.
2. Текущий контроль проводится:
* председатель КУМИ;
* заместителем председателя КУМИ.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается лицами, указанными в пункте 4.2 настоящего регламента.

В ходе текущего контроля проверяется:

* соблюдение сроков исполнения административных процедур;
* последовательность исполнения административных процедур.
1. По результатам текущего контроля лицами, указанными в пункте 4.2 настоящего регламента, даются указания по устранению выявленных нарушений, и контролируется их устранение.
2. Контроль за исполнением положений настоящего регламента включает в себя, помимо текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок председателем, заместителем председателя КУМИ.

Плановые проверки проводятся на основании утверждаемых месячных планов работы КУМИ. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с оказанием услуги.

1. В случае выявления в результате осуществления контроля за исполнением регламента нарушений прав заявителя привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Должностные лица КУМИ, участвующие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.
3. Персональная ответственность должностных лиц КУМИ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу,

а также должностных лиц, муниципальных служащих

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги.
2. Заявитель вправе обратиться с обращением (жалобой) лично или письменно в установленном законом порядке.
3. Заявитель вправе сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц КУМИ, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов: 3-26-55, 3- 80-69,
4. При обжаловании действий (бездействия) и решений должностных лиц КУМИ заявитель подает жалобу на имя главы администрации города Великие Луки или председателя КУМИ по адресу: г. Великие Луки, просп. Ленина, д. 24.
5. Жалоба заявителя в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

- данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или полное наименование юридического лица), почтовый адрес, .по которому должен быть направлен ответ;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

* суть обжалуемого действия (бездействия) и (или) решения;
* обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
* иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
* дату, подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

5.6. Все поступившие жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством, в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации такой жалобы. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен в соответствии с требованиями действующего законодательства.

5.7. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, и решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления услуги и повлекшие за собой жалобу.

1. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется мотивированный ответ.
2. Жалоба остается без рассмотрения в случае:

- отсутствия в жалобе информации, предусмотренной пунктом 5.5 настоящего регламента;

- текст жалобы не поддается прочтению.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.