

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского муниципального района Омской области. ИНН 5538003664 КПП 553801001 ОГРН 1025502091526

646582, Омская область, Усть-Ишимский район, п. Аксёново, ул. Советская, 33

Тел: 8(38150)24160, aksenovo82@mail.ru

№ _____ От «___» _____ 202__ г.

Выписка из приказа

25.01.2021 г.


№13

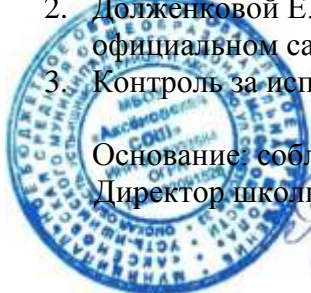
Об утверждении административного регламента предоставления муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского муниципального района Омской области муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ»

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»; Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»; распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»; Уставом муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского муниципального района Омской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «предоставления муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского муниципального района Омской области муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ». (прилагается).
2. Долженковой Е.С., зам. директора по УВР, разместить настоящий регламент на официальном сайте учреждения и на информационном стенде для родителей.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Основание: соблюдение законодательства Российской Федерации
Директор школы  И.В. Воронина



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**предоставления муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением
«Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского
муниципального района Омской области муниципальной услуги «Прием и
рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ»**

1. Общие положения

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского муниципального района Омской области (далее МБОУ «Аксеновская СОШ»))» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества осуществления муниципальной услуги по организации приема и рассмотрения обращений граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ» и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги «Прием и рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ».
2. Наименование органа местного самоуправления, осуществляющего муниципальную услугу. Муниципальная услуга «Прием и рассмотрение обращений граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ»» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества осуществления муниципальной функции по организации Приема и рассмотрения обращений граждан. Услугу оказывает МБОУ «Аксеновская СОШ». Комитет образования администрации Усть-Ишимского муниципального района контролирует деятельность МБОУ «Аксеновская СОШ» по осуществлению муниципальной услуги.

В процессе осуществления муниципальной функции МБОУ «Аксеновская СОШ» взаимодействует с:

- Министерством образования Омской области;
- органами местного самоуправления;
- Комитетом образования администрации Усть-Ишимского муниципального района,
- судебными органами;
- правоохранительными органами;
- структурными подразделениями Администрации Усть-Ишимского муниципального района;
- средствами массовой информации;
- муниципальными общеобразовательными учреждениями и учреждениями дополнительного образования Усть-Ишимского муниципального района.

2. Описание заявителей, имеющих право на предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга может быть оказана всем жителям района независимо от возраста, пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного

положения родителей (законных представителей), подавших заявление в общеобразовательное учреждение.

3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих осуществление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 31.12.2001 № 195-ФЗ;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями;
- Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 г. № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;
- Уставом Усть-Ишимского муниципального района;
- Уставом МБОУ «Аксеновская СОШ»;
- иными нормативными правовыми актами.

4. Требования к порядку оказания муниципальной услуги.

Информационное обеспечение по оказанию муниципальной услуги осуществляется МБОУ «Аксеновская СОШ».

Сведения о месте нахождения, номера телефонов и графике работы МБОУ «Аксеновская СОШ» размещены на сайте школы (<http://aksenovo.ustishimobrazovanie.ru/>).

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации. Для получения информации (или консультации) о муниципальной услуге граждане вправе обратиться непосредственно в МБОУ «Аксеновская СОШ» или с использованием средств телефонной связи.

Наименование: Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Аксеновская средняя общеобразовательная школа» Усть-Ишимского муниципального района Омской области.

Юридический адрес: 646582, Омская область, Усть-Ишимский район, п. Аксеново, ул. Советская, д.33.

Почтовый адрес: 646582, Омская область, Усть-Ишимский район, п. Аксеново, ул. Советская, д.33.

Электронная почта: aksenovo-82@ustishim.omskportal.ru.

Адрес сайта: <http://aksenovo.ustishimobrazovanie.ru/>

График работы МБОУ «Аксеновская СОШ»

	время начала работы	время окончания работы	выходные дни	Телефон
Директор	08-30	17.-30	суббота, воскресенье	8(38150)2-41-60
Секретарь	08- 30	12-30	суббота, воскресенье	8(38150)2-41-60

Если информация, полученная в муниципальном образовательном учреждении, не удовлетворяет гражданина, то он вправе в письменном виде, по телефону или лично обратиться в Комитет образования по адресу:

Омская область, Усть-Ишимский район, с. Усть-Ишим, ул. Советская, 33

График работы Комитета образования:

	время начала работы	время окончания работы	выходные дни	Телефон
Председатель Комитета образования	08-30	17.-30	суббота, воскресенье	8(38150)2-13-89
Секретарь	08- 30	17-30	суббота, воскресенье	8(38150)2-13-89
Специалисты комитета образования	08-30	18.00	суббота, воскресенье	8(38150)2-12-09

Информирование граждан о муниципальной услуге может также осуществляться через средства массовой информации (радио, телевидение, пресса), путем размещения информации на официальном Интернет-сайте МБОУ «Аксеновская СОШ», оформления информационных стендов, размещающихся в зданиях школы.

Работник МБОУ «Аксеновская СОШ», осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других работников. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не должно превышать 10 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 10 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Звонки от граждан по вопросу информирования о муниципальной услуге принимаются в соответствии с режимом работы МБОУ «Аксеновская СОШ». Время разговора не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ» осуществляется путем почтовых отправлений. Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

Работник МБОУ «Аксеновская СОШ», осуществляющий прием и консультирование граждан (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

Информационные стенды о муниципальной услуге в МБОУ «Аксеновская СОШ» вывешиваются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующие обязательные документы и информацию:

- адрес местонахождения отдела образования, номера телефонов его работников, специалистов отдела образования;
- устав образовательного учреждения;
- лицензию на образовательную деятельность (с приложением);
- свидетельство о государственной аккредитации образовательного учреждения;
- образец заявления о приеме в образовательное учреждение;
- иные документы в соответствии с действующим законодательством.

5. Результат предоставления услуги.

Конечным результатом оказания муниципальной услуги является прием граждан и рассмотрение их устных и письменных обращений сотрудниками МБОУ «Аксеновская СОШ».

6. Сроки оказания муниципальной услуги.

Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются в течение всего календарного года.

7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

- отсутствие данных заявителя (фамилии, имени, отчества, наименования юридического лица, почтового адреса), подписи или невозможность их прочтения;
- оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

- Требования к удобству и оснащенности мест предоставления услуги: Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/22.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.
- Рабочее место работника оборудуется средствами вычислительной техники (как правило – один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

Работнику предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для исполнения муниципальной функции.

- На входе в здание МБОУ «Аксеновская СОШ», в удобном для обозрения месте размещена вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

* Места для проведения личного приема граждан в МБОУ «Аксеновская СОШ» оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- Обеспечивается возможность проветривания помещения.

- В местах исполнения муниципальной функции предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды граждан.
- Места ожидания гражданами личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами по исполнению муниципальной функции.
- Вход в здание МБОУ Аксеновская СОШ, для инвалидов оборудуется специальным въездом.
- Эвакуационные выходы оборудуются соответствующими указателями.
- Кабинеты администрации оборудованы информационной табличкой (вывеской).
- На территории, прилегающей к месторасположению МБОУ «Аксеновская СОШ», выделяются места для парковки автотранспортных средств на обочине проезжей части. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы органа, предоставляющего услугу размещаются на информационных стендах.

- На информационных стендах МБОУ «Аксеновская СОШ» размещается следующая информация:
 - текст настоящего административного регламента;
 - перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
 - график (режим) приёма заявителей.

10. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

Предоставление государственных и муниципальных услуг (далее –услуги) с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления, иными органами и организациями, заявителями, в том числе при исполнении административных процедур. Для заявителей организовано дистанционное предоставление общей информации об услуге «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях Усть-Ишимского муниципального района». Данная информация размещается в сети Интернет на официальном сайте школы:

<http://aksenovo.ustishimbrazovanie.ru/> . Заявителям предоставляется возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения услуги. Заявитель имеет возможность оформить все необходимые документы в удобном для него месте для подачи в МБОУ «Аксеновская СОШ». Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном

виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты: Aksenovo-82@mail.ru или aksenovo-82@ustishim.omskportal.ru.

11. Административные процедуры при осуществлении муниципальной услуги.

1. В МБОУ «Аксеновская СОШ» рассматриваются обращения граждан (далее – обращения) по всем вопросам, отнесенным к ведению МБОУ «Аксеновская СОШ» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Омской области, Постановлениями главы администрации Усть-Ишимского муниципального района, Уставом МБОУ «Аксеновская СОШ».
2. Прием и рассмотрение обращений граждан производится директором школы, заместителями директора по учебно- воспитательной работе, которые в пределах их полномочий вправе:
 - приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
 - в случае необходимости запрашивать в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
 - создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на места;
 - проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;
 - поручать рассмотрение обращений исполнителям и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных законодательством.
3. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет секретарь руководителя школы. Секретарь готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их директору школы.
4. Действие настоящего Регламента распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами; обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Омской области. Работники, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия. При утере обращений назначается служебное расследование. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно назначенному исполнителю.

12. Прием письменных обращений граждан.

А) Прием письменных обращений граждан, присланных по почте.

Все письменные по почте обращения регистрируются в МБОУ «Аксеновская СОШ».

При приеме документов:

- проверяется правильность адресования и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагается почтовый конверт;
- с поступивших подлинных документов снимаются копии и вместе с другими приложениями прилагаются к тексту письма, подлинные документы возвращаются заявителю по почте за счет средств заявителя;

- в случае отсутствия в конверте самого текста письма, составляется акт об отсутствии письма с указанием даты и подписью не менее трех работников;
- акт прилагается к поступившим документам. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми. Получив обращение, нестандартное по весу, форме, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, неровности, не вскрывая конверт, сообщить об этом руководителю и действовать в соответствии и Инструкцией о мерах безопасности при приеме корреспонденции:

Б) Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в канцелярии МБОУ «Аксеновская СОШ». Не принимаются и не подлежат рассмотрению обращения:

- не содержащие фамилии, подписи обратившегося гражданина, адреса для ответа, подобные обращения признаются анонимными;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица и членов его семьи. Такие письма направляются в правоохранительные органы;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы, а новых доводов в обращении не приводится;
- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившие в законную силу судебные решения;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению. Письма без подписи и не содержащие конкретных просьб и предложений, списываются в дело. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней.

В) Прием обращений в устной форме.

Устные обращения поступают во время личного приема директора школы, заместителей директора по учебно-воспитательной работе. На устные обращения дается устный ответ во время приема. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, в дальнейшем оно рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

Г) Прием обращений граждан, поступивших по электронной почте, сети «Интернет».

Обращения, поступившие по факсу, электронной почте, на официальный сайт МБОУ «Аксеновская СОШ» в сети «Интернет», регистрируются и исполняются в соответствии с настоящим Регламентом, если содержат фамилию, имя и отчество обратившегося, почтовый адрес для ответа или адрес электронной почты. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись является дополнительной информацией. В случае если в Интернет – обращении заявителя указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с объяснением причин отказа), после чего обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Основанием для отказа может быть:

- указание автором недействительных сведений о себе или адреса для ответа;
- поступление дубликата уже принятого сообщения;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность рассмотрения без необходимых документов и личной подписи.

Ответ на Интернет-обращения может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

13. Регистрация поступивших обращений граждан.

1. Работа с письменными обращениями граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на сотрудника, в соответствии с должностной инструкцией.
2. Поступающие обращения регистрируются в журнале регистрации.
3. При регистрации:
 1. На обращении ставится штамп с указанием даты поступления и регистрационный номер.
 2. Все документы, поступающие в связи с исполнением обращения, а также письменный ответ заявителю, регистрируются под тем же номером с изменением даты регистрации.
 3. Заявителю выдается расписка с указанием даты приема и количества принятых листов. При этом сообщаются номера телефонов для справок по обращению.
 4. Льготные категории граждан отмечаются при регистрации.

14. Направление обращений на рассмотрение.

1. Зарегистрированные обращения направляются должностным лицам для рассмотрения.
2. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения

15. Сроки рассмотрения обращений граждан и порядок их продления.

1. Поступившие обращения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации. Копии обращений направляются исполнителям, а оригиналы формируются в дело.
2. Контроль за сроками исполнения и подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель. Соисполнители не позднее 7 дней до срока исполнения представляют исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.
3. Запрещается направлять жалобы лицам, решения и действия которых обжалуются.
4. Если обращение направлено не по принадлежности, в двухдневный срок оно должно быть возвращено заявителю.
5. В случае если проблема не может быть разрешена, в срок до 10 дней пишется служебная записка на имя директора школы, с указанием причин, по которым не может быть дан ответ. А за три дня до истечения срока дается промежуточный ответ. В порядке исключения срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на один месяц с уведомлением об этом заявителю.
6. Письменные обращения считаются разрешенными, если заявителю дан ответ в письменной или устной форме.

16. Требования к оформлению ответа.

1. Ответ на обращение граждан подписывает директор школы.
2. Текст ответа излагается четко, кратко, дает ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты.
3. В случае устного разъяснения делается соответствующая запись.
4. После регистрации ответ отправляется заявителю
5. Итоговое оформление для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

17. Организация личного приема граждан.

1. Личный прием граждан директор школы, заместители директора по учебно-воспитательной работе.
2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с установленным графиком. Информация о приеме граждан вывешивается на информационном стенде и на сайте школы.
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
4. Во время личного приема заявитель может обратиться в устной и письменной форме.
5. Содержание устного обращения заносится в журнал.
6. Письменное обращение подлежит регистрации в соответствии с Регламентом.

18. Порядок и формы контроля за осуществлением муниципальной функции.

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственным должностным лицом положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к осуществлению муниципальной функции, осуществляет директор школы .
2. Проверки полноты и качества осуществления муниципальной функции проводит директор школы.
3. Контроль над полнотой и качеством осуществления муниципальной функции включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав родителей (законных представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБОУ «Аксеновская СОШ».
4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы МБОУ «Аксеновская СОШ») и внеплановыми.
5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав родителей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6. Специалисты МБОУ «Аксеновская СОШ», ответственные за осуществление муниципальной функции, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении муниципальной функции.

19. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу (претензию).

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем услуги.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов вышестоящее должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства, в том числе копия перечня препятствий, уведомления, иных документов на усмотрение заявителя. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке, подав письменное заявление в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции района по месту нахождения.