Об утверждении административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации города Новоалтайска и ее органов

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»   
и в целях совершенствования работы с обращениями граждан   
п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент работы с обращениями граждан в Администрации города Новоалтайска и ее органов (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Новоалтайска от 13.02.2013 № 197 «Об утверждении административного регламента работы с обращениями граждан в Администрации города Новоалтайска».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Наш Новоалтайск», Вестнике муниципального образования и разместить на официальном сайте города Новоалтайска.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить   
на заместителя главы Администрации города Щепину Н.В.

Глава города В.Г. Бодунов

Приложение

УТВЕРЖДЕН постановлением Администрации города

Новоалтайска

от 21.01.2025 № 39

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**работы с обращениями граждан**

**в Администрации города Новоалтайска и ее органов**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент работы с обращениями граждан   
в Администрации города Новоалтайска и ее органов (далее - «административный регламент») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации города, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Под обращением гражданина (далее - «обращение») понимается направленное в Администрацию города Новоалтайска (далее – «Администрация города») или на имя Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, руководителей органов Администрации города в письменной форме или   
в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

1.2. Правовые основания работы с обращениями:

Конституция Российской Федерации от 01 07.2020 № 237;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, с. 2060);

Закон Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» (Сборник законодательства Алтайского края, 2006, № 128, ч. 2, с. 36);

Постановление Администрации Алтайского края от 01.12.2006 № 499 «Об утверждении Концепции защиты основных прав и свобод человека и гражданина в Алтайском крае» (Сборник законодательства Алтайского края, 2006, № 128, ч. 3, с. 26);

Устав городского округа город Новоалтайск Алтайского края, (газета «Наш Новоалтайск», 2022, № 5, с. 6);

Постановление Администрации города Новоалтайска от 04.12.2023   
№ 3143 «Об утверждении Порядка ведения официального сайта города Новоалтайска» (Вестник муниципального образования города Новоалтайска, 2023, № 12, ч. 3, с. 65).

1.3. Результатом рассмотрения обращения может являться:

устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

1. Требования к рассмотрению обращения

2.1. Порядок информирования о порядке подачи и рассмотрения обращения.

2.1.1. Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан предоставляется главным специалистам комитета по общим вопросам Администрации города по телефону: 21636.

По телефону предоставляется следующая информация:

график приема граждан Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города, руководителями органов Администрации города;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, местонахождение органов Администрации города.

Информация по вопросам регистрации и исполнения обращений предоставляется в течение установленного рабочего времени в рабочие дни.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Администрации города: 658080 г. Новоалтайск, Парковая,1а.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема по адресу: г. Новоалтайск, Парковая 1а.

График приема доводится до сведения граждан через опубликование один раз в полугодие в газете «Наш Новоалтайск», информационный стенд, находящийся в холле первого этажа Администрации города, а также доступен на официальном сайте города Новоалтайска.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения главный специалист комитета по общим вопросам Администрации города по работе с обращениями граждан подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Адрес кабинета приема граждан: г. Новоалтайск, Парковая 1а, кабинет 201.

Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если главный специалист комитета по общим вопросам, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Муниципальный служащий, главный специалист комитета по общим вопросам Администрации города, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Гражданин с учетом режима работы Администрации города с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, Интернета, электронной почты, письменного уведомления.

2.1.2. Порядок получения консультаций (справок).

Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

мест и графиков личного приема Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, руководителей органов Администрации города для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения.

Основными требованиями к консультации (справке) являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота предоставляемой информации.

Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе Интернета, почтовой и телефонной связи, электронной почты).

2.2. Условия и сроки рассмотрения обращений.

2.2.1. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан.

Прием граждан осуществляется в зале заседания или в кабинете Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, руководителей органов Администрации города. Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 18 октября 2010 г., регистрационный № 18748).

Места для проведения приема граждан оборудуются:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

системой охраны.

В период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов. Места ожидания должны создавать комфортные условия для граждан и оптимальные условия работы специалистов, должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. Помещения оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города, руководителями органов Администрации города одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места сотрудников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовывать исполнение их функции в полном объеме.

2.2.2. Сроки рассмотрения обращений.

Письменное обращение гражданина подлежит регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию города.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию города, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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.

В случае, 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 семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, 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.

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

В случае, 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в орган местного самоуправления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину направившему обращение, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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 случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления.

1. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

3.1.1. Рассмотрение обращений включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

регистрация поступающих обращений;

рассмотрение обращений Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города,

направление обращений ответственным исполнителям;

направление исполнителем письменного ответа на визирование руководителю органов Администрации города, при необходимости заместителям главы Администрации города, первому заместителю главы Администрации города;

направление исполнителем завизированного письменного ответа на подпись Главе города;

направление исполнителем письменного ответа главному специалисту комитета по общим вопросам для регистрации;

направление письменного ответа заявителю.

3.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

Основанием для начала административных процедур является поступление обращения гражданина в Администрацию города.

Обращение может поступить в Администрацию города одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

по электронной почте;

через Интернет;

нарочным;

доставлением непосредственно гражданином.

Прием обращений осуществляется главным специалистом комитета по общим вопросам Администрации города, обеспечивающим рассмотрение обращений граждан. По просьбе обратившегося гражданина ему делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

Первичная обработка включает в себя:

проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, аннотирование обращения, определение направления обращения, обоснование адресности направления обращения для рассмотрения;

подготовку проектов резолюций, поручений о рассмотрении обращений с выездом на место либо комиссионного рассмотрения специалистов, сопроводительных писем о переадресации обращений на рассмотрение и согласование Главе города, первому заместителю главы Администрации города, заместителям главы Администрации города. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является передача их на регистрацию.

Прием и первичная обработка обращений выполняется в день поступления обращения в Администрацию города.

3.1.3.Обращения граждан в форме электронного документа (далее - электронные обращения), в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал), адресованные Главе города, первому заместителю главы Администрации города, заместителями главы Администрации города, руководителям органов Администрации города направляются гражданами исключительно при помощи сервиса «Интернет-приемная» на официальном сайте города Новоалтайска   
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и Единого портала.

3.1.4. Порядок приема электронных обращений.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006   
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В целях оперативного реагирования на электронные обращения в Администрации города допускается сокращение срока их рассмотрения до 15 календарных дней с даты регистрации. Электронные обращения направляются исполнителям по принадлежности, в соответствии с регламентом работы. Распечатанный вариант электронного обращения и подписанный экземпляр регистрационно-контрольной карточки остается у главного специалиста комитета по общим вопросам. Рассмотрение электронного обращения осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 2 настоящего административного регламента для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом административного регламента.

Ответы на электронные обращения направляются заявителю в соответствии с требованиями части 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Информация по исполнению электронных обращений предоставляется в соответствии с регламентом Администрации города и его органов. В случае, если затронутые в электронном обращении вопросы не относятся к компетенции органов местного самоуправления, а также в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», исполнитель уведомляют заявителя об этом по электронной почте (при наличии электронного адреса гражданина) или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

В электронном обращении в обязательном порядке в качестве адресатов должны быть указаны либо Администрация города, либо фамилия, имя, отчество или должность Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, а также фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись гражданина и дата.

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

Электронное обращение направляется через официальный сайт города Новоалтайска или электронную почту по адресу: novoaltaysk.gosuslugi.ru, [info@novoalt.alregn.ru,](mailto:info@novoalt.alregn.ru,).

3.1.5. Регистрация поступающих обращений.

Поступившие после первичной обработки письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

Регистрация обращений осуществляется с использованием единой системы электронного документооборота «Дело»-web» (далее - «система «Дело»). При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

дата и номер регистрации;

данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес);

тема обращения;

содержание обращения;

данные о наличии приложений;

вид доставки;

состав документа;

сопроводительный документ.

В случае регистрации обращения, поступившего через Общественные приемные Администрации города в сети «Интернет», в регистрационную карточку вносится электронная копия обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Результатом выполнения действия по регистрации обращения является регистрация обращения в системе «Дело» и передача обращения гражданина на рассмотрение.

3.1.6. Рассмотрение обращений Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную Главы города, первому заместителю главы Администрации города, заместителям главы Администрации города.

Обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) передаются на рассмотрение и согласование Главе города, первому заместителю главы Администрации города, заместителям главы Администрации города.

Глава города, первый заместитель главы Администрации города, заместители главы Администрации города определяют:

относится ли к его сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюцию;

обоснованность запроса результатов рассмотрения обращения.

Максимальный срок подготовки и направления обращений для рассмотрения по компетенции - 7 дней со дня регистрации.

Результатом рассмотрения обращений Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города, является направление обращения с резолюцией или сопроводительным письмом в органы Администрации города или иные организации.

Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный в комитете по общим вопросам Администрации города, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если Глава города, первый заместитель главы Администрации города, заместители главы Администрации города запрашивали материалы о результатах рассмотрения обращения, исполнитель должен направить в их адрес информацию в установленные сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

Глава города, первый заместитель главы Администрации города, заместители главы Администрации города давший поручение по обращению:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ заявителю (в орган, обратившийся в интересах заявителя);

дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

Срок рассмотрения обращения и направления письменного ответа по существу поставленных вопросов - 30 дней со дня регистрации.

3.1.7. Организация работы с устными обращениями, полученными в ходе личного приема Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителями главы Администрации города, руководителями органов Администрации города.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является просьба гражданина о записи его на личный прием к Главе города, первому заместителю главы Администрации города, заместителям главы Администрации города, руководителям органов Администрации города, в том числе на их выездной прием.

Муниципальный служащий, главный специалист комитета по общим вопросам Администрации города: проводит предварительные беседы с гражданами, пришедшими на прием, разъясняет порядок разрешения его вопроса;

вправе направить заявителя на беседу в соответствующие органы Администрации города.

Последовательность выполнения административных действий:

регистрация обращения;

проведение приема;

рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

3.1.8. Регистрация устного обращения, поступившего в ходе личного приема.

Главный специалист комитета по общим вопросам Администрации города устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя с использованием системы «Дело», вносит в базу данных сведения о нем: Ф.И.О., место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения. В бумажном виде оформляется карточка личного приема гражданина. При необходимости находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием.

Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.1.9. Проведение личного приема.

Во время личного приема Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, руководителей органов Администрации города каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и в письменной форме.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы города, первого заместителя главы Администрации города, заместителей главы Администрации города, руководителей органов Администрации города, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Глава города, первый заместитель главы Администрации города, заместители главы Администрации города, руководители органов Администрации города могут проводить выездные личные приемы граждан в организациях, на предприятиях города.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу административного регламента.

По окончании приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение, по существу.

3.1.10. Рассмотрение письменного обращения гражданина по итогам личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: изложение гражданином по итогам личного приема в письменном виде предложения, заявления либо жалобы.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное в соответствии с п. 3.1 настоящего административного регламента.

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

Срок исполнения административной процедуры - 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.11. Рассмотрение устных обращений к Главе города, первому заместителю главы Администрации города, заместителям главы Администрации города при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Основанием для начала рассмотрения обращения является устное обращение гражданина к Главе города, первому заместителю главы Администрации города, заместителям главы Администрации города при их выступлении в прямом эфире на радио и телевидении.

Устные обращения, поступившие в ходе выступления в прямом эфире, муниципальный служащий, ответственный за организацию и проведение прямого эфира, направляет в комитет по общим вопросам Администрации города на регистрацию.

Устные обращения, в которых указываются вопросы по проблемам, требующим проверки, рассматриваются по существу в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» как обычные письменные обращения в соответствии с п. 3.1 настоящего административного регламента.

При поступлении устного обращения, в котором требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города непосредственно в прямом эфире или по телефону.

Остальные вопросы обобщаются по тематике и доводятся до сведения руководителей органов Администрации города.

Ответы на часто встречающиеся вопросы граждан могут размещаться на официальном сайте города Новоалтайска.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль осуществляется Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города путем проведения проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими положений настоящего административного регламента. Ответственность муниципальных служащих Администрации города, закрепляется в их должностных инструкциях.

Главный специалист комитета по общим вопросам Администрации города несет ответственность за предоставление заявителю информации .

Главный специалист комитета по общим вопросам Администрации города, ответственные за:

прием и регистрацию запроса (заявления):

проверку на правильность заполнения запроса (заявления);

исполнение запроса (заявления).

4.2. Контроль за полнотой и качеством административной процедуры осуществляется Главой города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации города.

Периодичность проведения проверок полноты и качества административной процедуры осуществляется на основании распоряжений Администрации города.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя ;

нарушение срока административной процедуры ;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами ;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами у заявителя;

отказ если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

требование от заявителя, не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, должностного лица органа, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения обращения гражданина.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, подаются Главе города.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта города Новоалтайска, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, должностного лица органа, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, должностного лица органа, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного лица органа, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Сроки рассмотрения жалобы

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

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, опечаток и ошибок в выданных в результате документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п.5.1., незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города.