

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ **администрация города Сунжа по предоставлению муниципальной услуги** **«Рассмотрение обращение граждан»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан" разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, повышения эффективности деятельности органов исполнительной власти, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий администрации и ее должностных лиц.

1.2. Заявителями в соответствии с настоящим регламентом являются:

- физические лица Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности. При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя последний предоставляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в администрации города Сунжа;
- с использованием средств почтовой, телефонной, электронной связи;
- посредством размещения информации на информационных стендах, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.4. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее - информация о процедуре) заявители вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалисту администрации города Сунжа;

- в письменном виде в адрес главы города Сунжа.

Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверность и полнота информации о процедуре;
- четкость в изложении информации о процедуре;
- удобство и доступность получения информации о процедуре;
- оперативность предоставления информации о процедуре.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

"Рассмотрение обращений граждан".

2.2. Предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Сунжа (далее - администрация города Сунжа).

Администрация города Сунжа расположена по адресу: город Сунжа ул. Осканова, 34

e-mail: Spord2010@mail.ru;

официальный сайт: <http://sunjagrad.ru>.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- по рассмотрению письменного обращения гражданина - принятие решений по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа;

- по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема - принятие решений по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если главой администрации не установлен более короткий контрольный срок предоставления данной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В исключительных случаях в соответствии с ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги отказ предоставляется в течение 30 дней со дня регистрации запроса, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

2.4.3. Личный прием граждан в органах местного самоуправления города Сунжа ведут:

глава администрации города Сунжа;

заместители главы администрации города Сунжа;

управляющий делами администрации города Сунжа;

специалисты администрации города Сунжа в соответствии с графиком приема.

2.4.4. Прием граждан главой города Сунжа ведется в последний четверг месяца по адресу: город Сунжа ул. Осканова, 34

2.4.5. Специалисты отделов администрации города Сунжа в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, а также выдают необходимые справки, выписки и документы.

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

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

2.4.8. Глава города Сунжа при рассмотрении обращений граждан вправе

устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" N 59-ФЗ от 02.05.2006;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ;
- Законом Республики Ингушетия "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республики Ингушетия» N 66-РЗ от 26.12.2015;
- Уставом МО «Городской округ город Сунжа»;

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в администрацию города Сунжа заявление с приложенными документами, если они необходимы, исходя из сути обращения.

2.6.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - администрация города Сунжа, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; контактный телефон; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

2.6.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

2.6.3. Гражданин вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.

2.6.4. Резолюции митингов и протоколы собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

2.7. Основания для отказа в приеме документов:

- отказ заявителя от предоставления муниципальной услуги.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию города Сунжа ;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения

обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.8.2. Об отказе в рассмотрении обращения обратившемуся гражданину сообщается письменно.

2.8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.8.4. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.9. Муниципальная услуга "Рассмотрение обращения граждан" оказывается безвозмездно.

2.10. Максимальное время ожидания получателем муниципальной услуги в очереди не должно превышать 30 минут при подаче и получении документов.

2.11. Максимальное время приема одного получателя муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.13. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги:

- информация о графике (режиме) работы администрации города Сунжа размещается в здании на видном месте;

- прием заявителей (их представителей) осуществляется в специально оборудованных помещениях (кабинете);

- прием заявок на предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно с 10.00 до 17.00 (перерыв на обед с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут), суббота, воскресенье - выходные дни;

- рабочее место должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам города Сунжа, информационно-справочным системам, оснащено настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

- помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;

- места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечивают канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

На территории, прилегающей к зданию, в котором расположены помещения, используемые для предоставления муниципальной услуги, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта.

Доступ заявителей к таким парковочным местам является бесплатным.

2.14. Ответственность работников при предоставлении муниципальной услуги.

2.14.1. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться

только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Все сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем, а также содержащейся в них информации.

2.14.2. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в администрации города Сунжа.

2.14.3. При утрате исполнителем письменных обращений граждан, а также при прочих нарушениях, связанных с обращениями граждан, назначается служебная проверка. В результате проверки выявляются виновные лица, по отношению к которым применяются дисциплинарные или административные меры воздействия.

3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

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

- а) прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- б) регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- в) направление обращений на рассмотрение;
- г) рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации города Сунжа;
- д) личный прием граждан;
- е) постановка обращений граждан на контроль;
- ж) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- з) оформление ответа на обращение граждан;
- и) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- к) контроль за исполнением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию города Сунжа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

3.2.2. Все поступившие по почте обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации.

3.2.3. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений.

3.2.4. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан

производится специалистами отделов администрации. Учет обращений граждан осуществляется с помощью журналов регистрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

3.2.6. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации города Сунжа с пометкой "Лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "Лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию города Сунжа.

3.3.2. На поступившие в администрацию города Сунжа обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.3. Регистрация обращений граждан производится с использованием журналов регистрации обращений граждан исключительно специалистами общего отдела администрации.

3.3.4. При регистрации обращений граждан письменному обращению присваивается регистрационный номер, указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес.

3.3.5. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

3.3.6. Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Гавы Республики Ингушетия, Аппарата Правительства Республики Ингушетия, Аппарата Правительства Республики Ингушетия и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3.7. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется "Контроль", срок исполнения.

3.3.8. От письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.4. Направление обращения на рассмотрение.

3.4.1. После регистрации обращения специалист общего отдела администрации передает его на рассмотрение главе администрации города Сунжа. Глава города Сунжа поручает рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности либо рассматривает его самостоятельно.

3.4.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации города Сунжа, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.4.3. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой сельского поселения.

3.4.4. Сопроводительные письма к обращениям, пересылаемым на рассмотрение в компетентные органы, подписываются главой сельского поселения.

3.4.5. В структурные подразделения зарегистрированные обращения граждан передаются под подпись специалиста, который будет осуществлять рассмотрение обращения.

3.5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации города Сунжа.

3.5.1. При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с Главой администрации города Сунжа, после согласования подготавливает ответ заявителю на бланке установленной формы с обязательным указанием:

- точного адреса заявителя;
- фамилии и инициалов исполнителя;
- телефона для справок.

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

3.6. Личный прием граждан.

3.6.1. Личный прием граждан в администрации города Сунжа проводится главой администрацией города Сунжа, заместителями главы администрации города Сунжа, начальниками отделов администрации города Сунжа, специалистами отделов администрации города Сунжа. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.6.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан и журнал личного приема граждан. 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан и в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.6.4. Глава администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов администрации; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

3.6.5. По окончании приема глава администрации или специалист администрации доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение.

3.6.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не

входит в компетенцию администрации города Сунжа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.7. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, если в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против их рассмотрения (кроме недееспособных);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6.8. Результатом приема гражданина является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по существу поставленного вопроса, либо гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7. Постановка обращений граждан на контроль.

3.7.1. Должностные лица города Сунжа осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3.7.2. Все поступающие обращения граждан, подлежащие рассмотрению, ставятся на контроль.

3.7.3. Ответственный специалист общего отдела администрации направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, получения дополнительных материалов, принятия прочих мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с обязательным информированием об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков.

3.8.2. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения заблаговременно в письменной форме подготавливается непосредственным исполнителем и направляется заявителю (письмо с уведомлением о вручении) с обязательным уведомлением ответственного специалиста отдела организационно-правовой и кадровой работы администрации.

3.9. Оформление ответа на обращение граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации.

3.9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам.

3.9.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.9.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

3.9.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Городского совета депутатов или по нему может быть принято постановление главы администрации.

3.9.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.9.7. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

3.9.8. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер его служебного телефона.

3.9.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел организационно-правовой и кадровой работы администрации, где проверяется правильность оформления ответа. Специалисты общего отдела администрации вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ. Требование начальника общего отдела администрации о приведении подготовленного ответа в соответствие с требованиями инструкции по делопроизводству является обязательным для всех без исключения должностных лиц администрации.

3.9.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.9.11. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел организационно-правовой и кадровой работы администрации.

3.10.3. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонной связи.

3.10.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.10.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан принимаются в понедельник с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут, кроме праздничных дней.

3.10.6. При получении запроса по телефону специалист администрации:

- называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;
- представляется, фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется начальником общего отдела администрации города Сунжа.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения работниками города Сунжа положений настоящего регламента и нормативных правовых актов, указанных в пункте 2.5 настоящего регламента.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться в связи с конкретными обращениями заявителя.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и требования по их устранению, являющиеся обязательными к исполнению должностными лицами (специалистами) отделов администрации, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.6. Должностные лица города Сунжа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке граждане могут обжаловать действия или бездействие специалиста администрации, обратившись к главе администрации города Сунжа.

5.3. Граждане имеют право обратиться к главе администрации города Сунжа лично (устно) или направить письменное обращение.

5.4. Глава администрации проводит личный прием граждан.

5.5. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает должностное лицо (специалиста): фамилию, имя, отчество и должность, которое осуществляло прием и регистрацию заявки на предоставление муниципальной услуги. Кроме этого в письменном обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество, контактный телефон, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.7. По результатам рассмотрения обращения к главе администрации принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

5.8. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется гражданину.

5.9. Срок рассмотрения письменного обращения и ответа на него не должен превышать 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение требует дополнительной проверки, то срок рассмотрения продлевается еще на 30 дней. Продление и рассмотрение обращений в зависимости от их характера производится в соответствии с действующим законодательством.

5.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом 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 орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.