

УТВЕРЖДЕН
Постановлением главы
муниципального образования
городской округ «Охинский»
от 28.09.2012г. № 740

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Финансового управления муниципального образования городской округ «Охинский»

по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент финансового управления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее – Финуправление) по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги в финансовом управлении муниципального образования городской округ «Охинский» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения финансового управления муниципального образования городской округ «Охинский» (далее - Финуправление): 694490, Сахалинская область, город Оха, ул. Ленина, д. 13., каб.301.

График работы: понедельник - четверг с 09.00 до 18.00 часов, пятница с 09.00 до 13.00 часов, перерыв с 13.00 до 14.00 часов. Суббота, воскресенье – выходные дни.

Способы получения информации о месте нахождения Финуправления и графике работы:

- на официальном сайте www.adm-okha.ru раздел финансовое управление информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернетсайт);

- непосредственно в Финуправлении;

- с использованием средств телефонной связи;

- при письменном обращении, в том числе в форме электронного документа.

1.3.2. Справочные телефоны Финуправления: 8(42437) 2-49-39.

1.3.3 Адрес электронной почты: fu650600@sakhalin.ru

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить при личном обращении, по телефону, в письменном виде, в том числе в электронной форме, на Интернет-Сайте.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по вопросам:

местонахождения и режима работы Финуправления;

графиков личного приема граждан руководителем Финуправления и уполномоченными на то лицами;

требований к оформлению письменного обращения, в том числе в форме электронного документа;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

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

В случае если гражданин лично обращается к муниципальному служащему Финуправления с целью получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, муниципальный служащий Финуправления, к которому обратился гражданин, узнает у гражданина фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), существо вопроса, мотивы обращения и дает устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

Предоставление информации осуществляется согласно режиму работы Финуправления по месту осуществления служебной деятельности муниципальных служащих Финуправления.

При ответах на телефонные звонки по вопросам, касающимся предоставления муниципальной услуги, муниципальные служащие Финуправления подробно и в корректной форме информируют заявителей, обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель.

При невозможности самостоятельно и компетентно ответить на поставленные вопросы муниципальный служащий Финуправления, принявший телефонный звонок, предлагает заявителю обратиться письменно, назначает другое удобное для заявителя время для получения устного ответа либо

сообщает обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае поступления в Финуправление письменного обращения, содержащего вопрос о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги (посредством почтовой, факсимильной связи либо в электронном виде), Финуправление дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Ответ в письменном виде направляется в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в Финуправление или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение подписывается начальником Финансового управления МО городской округ «Охинский», либо уполномоченным на то лицом.

Письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется также посредством размещения информации на официальном Интернет - сайте администрации в разделе финансового управления.

1.3.5. Порядок размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация, указанная в пункте 1.3 настоящего Административного регламента, размещается:

- на информационном стенде Финуправления, расположенном непосредственно в здании размещения Финуправления на 3 этаже;
- на официальном Интернет - сайте администрации в разделе финансового управления;
- в средствах массовой информации – газете «Сахалинский нефтяник».

1.3.5.1. Официальный Интернет - сайт администрации, раздел Финансовое управление в сети «Интернет» содержит следующую информацию:

- о месте нахождения и графике работы Финуправления;
- о справочных телефонах Финуправления;
- об адресе электронной почты Финуправления.

1.3.5.2. Информационный стенд Финуправления содержит следующую информацию:

- о месте нахождения и графике работы Финуправления, а также способах получения указанной информации;
- о справочных телефонах Финуправления, структурных подразделений, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу;
- о графике приема граждан (с указанием дней и часов приема) должностными лицами Финуправления, номере кабинета и должностном лице, который проводит личный прием граждан;

- об адресе официального сайта Финуправления в сети «Интернет» и адресе его электронной почты;
- о порядке получения информации по предоставлению муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Рассмотрение обращений граждан.

2.2. Наименование органа местного самоуправления муниципального образования городской округ «Охинский», предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет Финансовое управление муниципального образования городской округ «Охинский».

При предоставлении муниципальной услуги должностные лица Финуправления не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный муниципальным правовым актом.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги могут являться:

- направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов;
- получение заявителем устного ответа на вопросы, поставленные им в устном обращении;
- направление обращения в другие органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении с обязательным уведомлением заявителя;
- оставление обращения без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- направление ответа заявителю без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Письменное обращение (в том числе в форме электронного документа), поступившее в Финуправление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Письменные обращения, по которым Финуправление является соисполнителем, рассматриваются с учетом сроков, установленных для исполнения этих обращений, но не позднее 15-дневного срока со дня регистрации в Финуправлении.

В исключительных случаях (особая сложность, объемность проблем, поставленных в обращении, необходимость проведения специальных исследований, изучения дополнительных материалов, обеспечения выезда на место), а также в случае направления Финуправлением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Финуправления либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения заявителя, направившего обращение.

2.4.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Финуправления, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган местного самоуправления, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с обязательным письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Уведомление заявителя о направлении его обращения по подведомственности осуществляется в день направления обращения по подведомственности в органы местного самоуправления или должностному лицу.

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

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

2.4.5. Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

- направление письменного ответа заявителю, в том числе по электронной почте - не позднее рабочего дня, следующего за днем его регистрации;

- по предварительной договоренности с заявителями ответ на письменное обращение в письменной форме может быть выдан им лично на руки после регистрации при непосредственном обращении заявителей в Финуправление за его выдачей.

2.4.6. Личный прием, консультирование гражданина по телефону проводится в течение времени необходимого для рассмотрения обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. Федеральных законов от 06.04.2011 № 65-ФЗ, от 01.07.2011 № 169-ФЗ, от 11.07.2011 № 200-ФЗ, от 18.07.2011 № 239-ФЗ, от 03.12.2011 № 383-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.06.2011 № 162-ФЗ);

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ)¹;

- Положения о финансовом управлении муниципального образования городской округ «Охинский», утвержденным постановлением администрации муниципального образования городской округ «Охинский» от 16 декабря 2005г. N 336/1.

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

2.6.1. Заявитель должен представить самостоятельно обращение, направленное в Финуправление:

в письменной форме или в форме электронного документа,
в устной форме на личном приеме или по телефону.

¹

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

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

Обращение, поступившее в Финуправление или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При обращении по телефону гражданин сообщает фамилию, имя, отчество, (последнее - при наличии), вопросы, требующие консультативных разъяснений.

2.6.4. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в Финуправление. Указанные документы могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

2.6.5. В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от заявителя запрещается требовать:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными

правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

2.8.1. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги нормативными муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

Обращение, поступившее в Финуправление или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.8.2. Рассмотрение Финуправлением отдельных обращений:

- если в письменном обращении не указано фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если в обращении обжалуется судебное решение, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель Финуправления 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, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении заявителя 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, руководитель Финуправления, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Финуправление или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего 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.

2.8.2. Если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.8.3. Заявителю может быть отказано в рассмотрении устного обращения в ходе личного приема в случае, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.4. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Финуправление или соответствующему должностному лицу.

2.9. Размер и способы взимания с заявителя платы при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется Финуправлением бесплатно.

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

2.10.1. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении документов, являющихся результатами предоставления муниципальной услуги, не превышает 15 минут.

2.10.2. Срок ожидания в очереди на личный прием составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Письменное обращение (в том числе поступившее в форме электронного документа) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Финуправление или должностному лицу.

2.11.2. Регистрация устного обращения осуществляется в день подачи устного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам

2.12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Финуправление располагается в здании Администрации муниципального образования городской округ «Охинский» на третьем этаже. Вход в здание Финуправления осуществляется в порядке, определенном для пропуска в здание Администрации муниципального образования городской округ «Охинский», при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

Места для предоставления муниципальной услуги 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», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Каждое рабочее место муниципального служащего оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном для этого помещении, которое должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;
возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

наличие канцелярских принадлежностей и писчей бумаги.

2.12.2. Требования к местам ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы муниципальных служащих.

Места ожидания оборудуются стульями (кресельными секциями, скамьями). В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

2.12.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и информирования.

Места для заполнения запросов и места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями, столами и канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Визуальная, текстовая информация, предназначенная для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещается на информационных стендах Финуправления, которые должны содержать информацию, предусмотренную пунктом 1.3.5.2 раздела 1 настоящего Административного регламента.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.13.1. Результат оказания муниципальной услуги измеряется показателями качества и доступности.

Показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;

- количество жалоб на качество предоставления услуги от общего числа заявителей.

2.13.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- достоверность представляемой информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм представляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие возможность и особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг

2.14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Финуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.14.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Финуправлением или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.14.3. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг не предполагается, ввиду отсутствия указанных центров.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- рассмотрение письменных обращений граждан;
- личный прием граждан.

3.1.2. Финуправление запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Ответственным должностным лицом за формирование межведомственного запроса является специалист, ответственный за рассмотрение обращения.

Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, формирует запрос на получение необходимых для рассмотрения поступившего обращения документов и обеспечивает направление запроса в органы местного самоуправления.

3.1.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме Финуправлением обеспечивается:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги;
- возможность для заявителей направлять письменные обращения в электронном виде с использованием портала муниципальных услуг (функций) муниципального образования городской округ «Охинский» (при наличии технической возможности и электронной подписи), а также на электронную почту.

При подаче запроса в электронном виде через портал муниципальных услуг (функций) муниципального образования городской округ «Охинский» (при наличии технической возможности и электронной подписи) заявителю через "Личный кабинет" предоставляется информация о ходе его рассмотрения.

3.1.4. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Описание административных действий при осуществлении административной процедуры «Рассмотрение письменных обращений граждан»

Рассмотрение письменного обращения гражданина включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения руководителем Финуправления или должностным лицом;
- направление обращения на рассмотрение исполнителю;
- рассмотрение обращения исполнителем, оформление ответа;
- регистрация и направление ответа на обращение.

Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения в Финуправление, в том числе принятого в ходе личного приема.

3.2.1. Прием и регистрация обращения.

Обращение может поступить в Финуправление одним из следующих способов:

- в виде почтового отправления;
- передано непосредственно заявителем или его представителем;
- передано с сопроводительным документом курьером из других органов местного самоуправления;
- по электронной почте;
- посредством факсимильной связи;
- доставлено фельдъегерской связью.

Ответственным за прием и регистрацию письменных обращений является специалист приемной.

На участке первичной обработки принятых письменных обращений:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения не вскрытыми возвращаются на почту;

- проверяется наличие в поступивших конвертах документов, конверт подкалывается к тексту обращения. При поступлении обращения, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, составляется один экземпляр справки с текстом в произвольной форме об отсутствии соответствующих документов, которая приобщается к обращению.

Обращения, поступившие с пометкой «лично», не вскрытыми передаются адресату. В случае если обращение не является письмом личного характера, адресат возвращает его специалисту приемной для работы с ним в установленном порядке.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом приемной. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка в получении документов по форме, приведенной в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Обращение, поступившее в Финуправление или должностному лицу в форме электронного документа, распечатывается специалистом приемной и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Регистрация обращений производится в отдельном журнале регистрации «Письма и обращения граждан».

При регистрации обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного в журнале регистрации «Письма и обращения граждан» регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Срок административного действия по приему и регистрации обращений - 3 дня с момента их поступления в Финуправления.

Заявитель указывает в обращении либо наименование Финуправления, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица, а также своих фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса (по обращениям в электронной форме - адреса электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, наличие личной подписи и даты.

На каждое обращение заполняется регистрационное дело, на обложке которого указываются:

регистрационный номер;

фамилия, инициалы, адрес гражданина;

вопрос, по которому обращается гражданин;

дата поступления обращения;

кому передано на рассмотрение.

Регистрационное дело в течение 1 рабочего дня со дня регистрации направляется руководителю Финуправления или должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

3.2.2. Рассмотрение обращения руководителем Финуправления или должностным лицом.

При направлении обращения на рассмотрение должностному лицу, в функции которого в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, специалист приемной исходит исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуются.

Ответственным за рассмотрение обращения является руководитель Финуправления или должностное лицо (далее – уполномоченное лицо).

По результатам ознакомления с обращением уполномоченное лицо определяет исполнителей в течение 3-х дней со дня регистрации обращения.

Обращение с резолюцией уполномоченного лица возвращается специалисту приемной для проведения дальнейших административных действий.

3.2.3. Направление обращения на рассмотрение исполнителю.

Ответственным за направление обращения на рассмотрение является специалист приемной.

Срок направления обращения на рассмотрение исполнителю - в течение двух рабочих дней с момента определения исполнителя.

Если в резолюции поручение дано нескольким исполнителям, то подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в поручении первым, или исполнителю, напротив которого стоит отметка «для свода». Соисполнителям направляются копии обращения.

Сведения об исполнителе и соисполнителях вносятся в журнал регистрации «Письма и обращения граждан».

3.2.4. Рассмотрение обращения исполнителем, оформление ответа.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, напротив которого стоит отметка «для свода».

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги обязаны представить ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки ответа.

Срок рассмотрения письменного обращения исполнителем - не позднее, чем за два рабочих дня до окончания срока предоставления муниципальной услуги.

Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении письменного обращения гражданина, принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения данного обращения, определяет непосредственного исполнителя.

При рассмотрении обращения исполнитель: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя, направившего обращение, в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других органах местного самоуправления или у должностного лица необходимые для рассмотрения документы, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.8. раздела 2 настоящего Административного регламента;

уведомляет заявителя о переадресации его обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, а также о продлении сроков рассмотрения обращения.

Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган власти или должностное лицо, к которому обращался заявитель, 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 по обращению.

Если в ответе на обращение даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

В ответе в вышестоящие органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, либо ответ направляется в два адреса, в том числе заявителю.

В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Проект ответа на подпись уполномоченному лицу представляется ответственным исполнителем не позднее пяти рабочих дней до окончания срока предоставления муниципальной услуги.

По завершении рассмотрения письменного обращения дело с подписанным руководителем Финуправления, должностным лицом или уполномоченным на то лицом ответом возвращается специалисту приемной для регистрации.

3.2.5. Регистрация и направление ответа на обращение.

Регистрационное дело с подписанным ответом возвращается специалисту приемной не позднее двух дней до истечения срока исполнения муниципальной функции.

Направление ответа заявителю – не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации ответа.

Регистрация ответа осуществляется в журнале регистрации «Служебная корреспонденция». Результат рассмотрения обращения заносится в журнал регистрации «Письма и обращения граждан».

Ответ на обращение, поступившее в Финуправление в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если в обращении содержится просьба заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату заявителю.

3.2.6. Критериями принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является отсутствие оснований для оставления обращения без ответа в соответствии с настоящим административным регламентом.

Результатом выполнения административной процедуры могут являться:

- направление обращения в другие органы местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, с обязательным уведомлением заявителя;

- оставление обращения без ответа в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа без рассмотрения по существу вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направление ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Способом фиксации результата административной процедуры по регистрации и направлению ответа на обращение является присвоение номера и даты предоставления муниципальной услуги в журнале регистрации «Служебная корреспонденция» и регистрации исходящей корреспонденции.

3.3. Описание административных действий при осуществлении административной процедуры «Личный прием граждан»

Личный прием граждан включает в себя следующие административные действия:

- запись гражданина на личный прием;
- личный прием гражданина.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (физического лица) в Финуправление по вопросу записи на личный прием.

3.3.1. Запись гражданина на личный прием.

Специалист приемной проводит беседу с заявителем, обратившимся по вопросу записи на прием, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса.

Во время предварительного приема специалист приемной может рекомендовать гражданину обратиться на прием в соответствующие органы местного самоуправления или к иному должностному лицу для разрешения вопроса по существу.

Специалист приемной после выяснения сути вопроса осуществляет запись гражданина на прием к руководителю Финуправления и уполномоченным на то лицам.

Регистрация записи на прием проводится в журнале регистрации «Письма и обращения граждан» путем заполнения регистрационно-контрольной карточки (далее - карточка личного приема) с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), адреса проживания, содержания устного обращения и даты приема. В дальнейшем карточка личного приема распечатывается и помещается в папку «Личный прием граждан».

К карточке приема прикладывается информация руководителей органов местного самоуправления по существу обращения.

В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в Финуправлении материалов, касающихся данного заявителя.

Материалы, подготовленные к приему, передаются должностному лицу, ведущему прием, не позднее 16.00 часов в день, предшествующий дню приема.

Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 10.00 до 16.00 часов с перерывом на обед (с 13.00 до 14.00 часов), кроме выходных и праздничных дней; в предвыходной и предпраздничный день - с 10.00 до 13.00 часов.

Запись на прием прекращается за день до начала приема.

В случае невозможности проведения приема в назначенный день, гражданин, записавшийся на прием, уведомляется об этом заблаговременно и ему назначается новая дата приема.

Специалист приемной обязан присутствовать на личном приеме граждан, который ведет руководитель Финуправления и уполномоченные на то лица. Во время приема граждан фиксируются поручения по рассматриваемым вопросам.

Перед приемом специалист приемной совместно с руководителем Финуправления проводят соответствующую проработку вопроса, запрашивают необходимую информацию в органах местного самоуправления, а также при необходимости приглашают на прием руководителей названных органов.

При необходимости с заявителем, ожидающим личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

Прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленной должностным лицом, ведущим прием, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

При установлении очередности приема граждан учитываются:

- установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема;
- состояние здоровья обратившегося;
- удаленность места проживания заявителя от города, дата и время обращения.

Личный прием должностными лицами осуществляется в специально отведенном для этого помещении. Личный прием ведется в течение времени, необходимого на рассмотрение обращения.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Финуправления или должностного лица, 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.

Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Поручение оформляется в карточке приема на бумажном носителе и регистрируется в журнале регистрации «Письма и обращения граждан».

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема гражданина.

По просьбе гражданина, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка в получении документов по форме, приведенной в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Подготовка и направление письменного ответа по поручению, данному по итогам личного приема, осуществляется в соответствии с административными действиями, изложенными в подпунктах 3.2.3 – 3.2.5 настоящего Административного регламента.

В случае отказа гражданина от личного приема и неявки без предупреждения на прием делается соответствующая запись в карточке личного приема и отметка в журнале регистрации «Письма и обращения граждан». Обращение списывается в дело.

По окончании приема руководитель Финуправления и уполномоченные на то лица доводят до сведения гражданина свое решение

или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

3.3.3. Критерием принятия решения при личном приеме заявителя является отсутствие оснований для оставления обращения без ответа в соответствии настоящим административным регламентом.

Результатом выполнения административной процедуры по личному приему гражданина является:

- получение гражданином, присутствующим на личном приеме, исчерпывающих ответов на все поставленные в его устном обращении вопросы и принятие всех мер, необходимых для решения указанных вопросов;

- поручение, данное руководителем Финуправления и уполномоченными на то лицами исполнителю о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение заявителю, куда и в каком порядке ему следует обратиться для получения ответа по существу вопроса, поставленного в устном обращении;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры по личному приему является занесение соответствующей записи (резолуции) в карточку личного приема на бумажном носителе и регистрация результата личного приема в журнале регистрации «Письма и обращения граждан».

РАЗДЕЛ 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Контроль за соблюдением муниципальными служащими положений настоящего Административного регламента осуществляется в форме текущего контроля, а также контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.

Текущий контроль за исполнением обращений заявителей включает:

- постановку поручений по исполнению обращений заявителей на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов ответственным исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистом приемной. Контролю подлежат все поступившие обращения заявителей, подлежащие разрешению.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок (в том числе с выездом на место), направленных, в том числе на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы заявителей, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Плановые проверки контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся один раз в два года, внеплановые - по мере поступления жалоб.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании муниципального правового акта Финуправления.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги муниципальным правовым актом Финуправления формируется рабочая группа, в состав которой включаются муниципальные служащие, замещающие должности в Финуправлении.

Результаты проведения проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, а также предложения по совершенствованию мероприятий по предоставлению муниципальной услуги.

Справка подписывается председателем и членами рабочей группы.

4.2. Ответственность должностных лиц Финуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Положения, характеризующие требования к формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном Интернет - сайте администрации в разделе Финансовое управление, а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Финуправления, а также принимаемых ими решениях, нарушениях положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В соответствии с пунктом 11 статьи 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, функциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, изложенных в разделе 3 настоящего Административного регламента, а также других требований и положений настоящего Административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных муниципальными нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если его основания не предусмотрены иными муниципальными нормативными правовыми актами;

6) затребование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными нормативными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального Интернет - сайта администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать:

- действия (бездействие) муниципального служащего Финуправления, а также решения, принятые (осуществляемые) в ходе выполнения настоящего Административного регламента - Руководителю Финуправления;

- действия (бездействие) Руководителя Финуправления, а также решения, принятые (осуществляемые) в ходе выполнения настоящего Административного регламента – главе муниципального образования городской округ «Охинский».

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.3.2. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

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

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

Заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Заявитель вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, 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.

5.3.3. Жалоба, поступившая в Финуправление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Финуправления, должностного лица Финуправления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.4. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными нормативными правовыми актами, также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

5.3.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.4 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

К Административному регламенту
Финансового управления муниципального
образования городской округ «Охинский»

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»



ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к Административному регламенту
финансового управления муниципального
образования городской округ "Охинский"
по предоставлению муниципальной услуги
"Рассмотрение обращений граждан",
утвержденному постановлением главы
МО городской округ "Охинский"

от _____ № _____

РАСПИСКА

Дана _____
(Ф.И.О. заявителя)

в том, что " _____ " _____ 20__ года его (ее) письменное
обращение поступило в финансовое управление МО городской округ
«Охинский» на _____ л., приложения на
_____ л.

(количество листов цифрами и прописью)

(количество листов цифрами и прописью)

Телефон для справок (842437) 2-49-39

Специалист
приемной

_____ (Ф.И.О. специалиста)
(подпись)